

Strategi Komunikasi Efektif Pengelolaan Arsip Digital untuk Mendukung Layanan Inklusif bagi Disabilitas Tuli di PT KAI Tahun 2025

Hasbi Ridla Ilahi ^{1*}, Agus Taryana ², Wawat Setiawati ³

^{1*,2,3} Program Studi Kearsipan Digital, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Corresponding Email: hasbi22004@mail.unpad.ac.id ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 9 Januari 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 26 Januari 2026; *Diterima* 5 Februari 2026; *Diterbitkan* 10 Mei 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan layanan arsip digital yang inklusif, khususnya bagi penyandang disabilitas Tuli yang mengandalkan komunikasi visual dan Bahasa Isyarat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi dalam pengelolaan arsip digital di PT Kereta Api Indonesia (Persero), mengidentifikasi hambatan komunikasi yang dialami disabilitas Tuli, serta merumuskan strategi pengembangan layanan arsip digital yang inklusif. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan observasi partisipatif, wawancara, dan studi dokumentasi pada *Section of Asset Ownership Document and Files (USDA)* PT KAI. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati langsung langkah-langkah penggunaan sistem *Rail Document System (RDS)*, alur layanan arsip digital, dan interaksi tim antara pegawai Tuli dan pegawai dengar. Selanjutnya, data observasi diperdalam melalui wawancara dan dokumentasi dengan tujuh informan, termasuk informan internal dan eksternal, selama dua bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital PT KAI telah berjalan baik secara teknis, namun belum sepenuhnya ramah bagi kebutuhan pengguna Tuli. Penelitian ini merekomendasikan integrasi Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) dalam sistem arsip digital, penyediaan konten atau fitur panduan visual, penyelenggaraan diklat bahasa isyarat bagi pegawai PT KAI, dan penguatan kebijakan serta regulasi internal perusahaan sebagai upaya mewujudkan layanan arsip digital yang setara dan adil di PT KAI.

Kata Kunci: Komunikasi Inklusif; Arsip Digital; Disabilitas Tuli; Bahasa Isyarat Indonesia; PT KAI.

Abstract

Effective communication is a pivotal component in the provision of inclusive digital archive services, particularly for individuals who are Deaf and depend on visual communication and Indonesian Sign Language (Bisindo). The objective of this study is threefold: first, to analyze the communication process in the management of digital archives at PT Kereta Api Indonesia (Persero); second, to identify communication barriers experienced by Deaf individuals; and third, to formulate strategies for developing inclusive digital archive services. The research employs a descriptive qualitative approach with participatory observation, interviews, and documentation studies at the *Section of Asset Ownership Document and Files (USDA)* of PT KAI. Participatory observation was conducted to directly observe the steps in using the *Rail Document System (RDS)*, the workflow of digital archive services, and the interactions between Deaf and hearing staff members. Over two months, in-depth data were collected through observation, interviews, and documentation involving seven informants, both internal and external. The results indicate that the management of PT KAI's digital archives has been technically well-executed; however, it does not fully accommodate the needs of Deaf users. The study proposes several recommendations, including the integration of Indonesian Sign Language (Bisindo) into the digital archive system, the provision of content or features accompanied by visual guides, the implementation of sign language training for PT KAI employees, and the reinforcement of internal company policies and regulations. These recommendations aim to ensure the provision of equitable and inclusive digital archive services at PT KAI.

Keyword: Inclusive Communication; Digital Archives; Deaf Individuals; Indonesian Sign Language; PT KAI.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang seiring dengan perubahan zaman telah mengubah sistem tata kelola arsip di berbagai perusahaan, termasuk bidang Badan Usaha Milik Negara seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang selanjutnya disingkat PT KAI. Pengelolaan arsip digital telah memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan, seperti meningkatkan kecepatan pencatatan, penyimpanan, dan akses dokumen, sehingga meringankan tugas administrasi di bagian internal perusahaan. Di PT KAI, aplikasi perkantoran yang digunakan adalah *Rail Document System* (RDS). Aplikasi ini dapat menghemat waktu pendistribusian dan pencarian dokumen dalam bentuk digital.

Bagi komunitas Tuli, bahasa isyarat merupakan bahasa ibu yang digunakan dalam interaksi sehari-hari, termasuk untuk mengakses informasi secara efektif. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital berbasis teknologi informasi belum dilengkapi dengan fitur komunikasi yang inklusif, seperti layanan juru bahasa isyarat, penyajian arsip audiovisual dalam Bisindo, *subtitle* sederhana, maupun media visual alternatif lainnya. Belum tersedianya fitur komunikasi dalam tata kelola arsip tersebut menyebabkan informasi kearsipan menjadi sulit diakses dan dipahami oleh individu Tuli, sehingga belum setara. Hal itu dapat menjadi hambatan partisipasi penyandang disabilitas dalam berbagai proses kerja, termasuk di bidang kearsipan (Aqmarina, Sinaga, & Anwar, 2020). Istilah Tuli yang digunakan dalam kajian ini menegaskan identitas budaya dan komunitas bahasa yang dipandang oleh pendapat Gerkatin (Agusti, 2021), dibandingkan dengan sebutan medis tunarungu.

Penyandang disabilitas seringkali belum terakomodasi secara memadai dalam sistem pengelolaan arsip, khususnya hambatan komunikasi dan informasi seperti masyarakat Tuli. *World Health Organization* (2022) melaporkan bahwa lebih dari 1.000.000.000 orang di seluruh dunia memiliki berbagai jenis disabilitas, sementara data Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan bahwa sebanyak 22,97 juta penduduk Indonesia merupakan penyandang disabilitas sensorik pendengaran atau Tuli. Aksesibilitas terhadap arsip bagi Tuli di institusi atau lembaga kearsipan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), masih tergolong sedikit dan tertinggal. Digitalisasi arsip pada dasarnya ditujukan sebagai solusi yang mempermudah pekerjaan, terutama dalam manajemen data dan efisiensi kerja. Namun demikian, aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dari komunitas Tuli masih menjadi persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut.

Individu Tuli memerlukan pendekatan komunikasi yang sesuai, seperti penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo), penyajian informasi visual berupa video berbasis Bisindo, dan teks yang sederhana agar mudah dipahami. Dalam praktiknya, sistem arsip digital di PT KAI belum sepenuhnya dilengkapi dengan fitur yang ramah terhadap kebutuhan Tuli. Akibatnya, hambatan tersebut dialami oleh individu Tuli, termasuk dalam mengakses informasi yang setara atau memahami pesan yang terkandung dalam dokumen di lingkungan kerja. Temuan ini dapat ditinjau melalui teori komunikasi visual yang menekankan pentingnya penyajian pesan visual bagi kelompok yang mengandalkan indera penglihatan sebagai saluran utama komunikasi sehari-hari. Selain itu, model sosial disabilitas menjelaskan bahwa pengalaman hambatan yang dialami individu Tuli, seperti keterbatasan komunikasi, muncul karena belum tersedianya aksesibilitas yang mendukung terkait tata kelola, desain layanan, dan lingkungan kerja. Hubungan dengan kondisi tersebut menunjukkan bahwa tata kelola arsip digital perlu menyesuaikan diri dengan kebutuhan komunikasi bagi komunitas Tuli, termasuk melalui perancangan layanan dan pelibatan interaksi yang lebih inklusif.

Selain faktor sistem, sumber daya manusia juga menjadi penentu utama dalam mewujudkan pelayanan arsip yang inklusif. Banyak pegawai PT KAI belum pernah mengikuti pelatihan bahasa isyarat, sehingga interaksi antara pegawai Tuli dan pegawai dengar masih bersifat situasional, berjalan lambat, dan rentan menimbulkan miskomunikasi. Keterbatasan akses komunikasi ini tidak semata-mata disebabkan oleh kondisi individu Tuli, melainkan juga dari sistem, prosedur, dan fasilitas yang masih belum optimal mendukung layanan inklusif. Temuan wawancara dengan tim internal PT KAI menunjukkan bahwa meskipun sistem arsip digital telah berjalan baik secara teknis, fitur yang ramah

pengguna bagi individu Tuli masih jauh dari optimal. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa digitalisasi arsip di PT KAI masih berfokus pada aspek teknis, seperti keamanan data dan efisiensi digital, namun belum memenuhi standar layanan yang inklusif.

Padaahal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan telah menegaskan pentingnya aksesibilitas dan kesetaraan informasi sebagai bagian dari prinsip keadilan sosial. Berkaitan dengan hal tersebut, kegiatan tata kelola arsip digital perlu mengintegrasikan prinsip komunikasi inklusif dan aksesibilitas agar mampu memenuhi kebutuhan seluruh pegawai, termasuk pegawai Tuli. Selanjutnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi komunikasi efektif pengelolaan arsip digital untuk mendukung layanan inklusif bagi disabilitas Tuli di PT Kereta Api Indonesia (Persero).

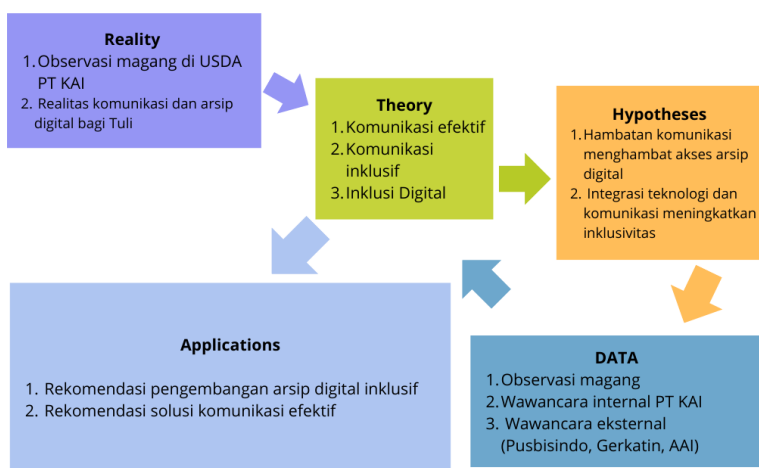
2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam praktik komunikasi efektif dalam pengelolaan arsip digital di PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memenuhi kebutuhan individu Tuli. Pendekatan ini dipilih karena fokus pada pemahaman pengalaman langsung, hambatan komunikasi, serta strategi layanan inklusif di lapangan, bukan pada pengukuran berbasis angka. Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif memerlukan tahap rencana yang disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam proses pengumpulan, analisis, dan pemaknaan data agar hasil penelitian sesuai. Penelitian ini dirancang sebagai studi kasus tunggal dengan unit analisis pada *Section of Asset Ownership Document and Files (USDA)* PT KAI. Pemilihan studi kasus tunggal dilakukan karena unit tersebut memiliki peran strategis dalam pengelolaan arsip digital dan relevan dengan isu aksesibilitas serta komunikasi inklusif bagi pegawai Tuli, seperti contoh yang dibahas pada bagian hasil dan pembahasan. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti menggali secara kontekstual hubungan antara sistem arsip digital, praktik komunikasi, dan kebijakan layanan inklusif di lingkungan kerja PT KAI.

Tahapan penelitian diawali dengan tahap persiapan, yaitu koordinasi dengan tim internal PT KAI untuk memperoleh izin penelitian dan menentukan ruang lingkup kajian yang relevan dengan pengalaman penulis. Selanjutnya, dilakukan inventarisasi bahan penelitian yang meliputi dokumen internal, pedoman kearsipan, *Standard Operating Procedure (SOP)*, serta sistem *Rail Document System (RDS)* sebagai dasar pengumpulan data yang sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga riset utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati cara pengerjaan terkait penggunaan sistem *Rail Document System (RDS)*, alur layanan dalam tata kelola arsip digital, serta pola interaksi tim antara pegawai Tuli dan pegawai dengar. Penelitian dilakukan pada Agustus hingga September 2025, ditambah dengan data penelitian lanjutan dan olah data pada Oktober hingga November 2025, dan terakhir, wawancara untuk mendukung hasil data observasi pada Desember 2025. Wawancara dilaksanakan secara semi-struktur kepada informan internal dan eksternal guna mendalami pengalaman, hambatan komunikasi, dan kebutuhan aksesibilitas yang berhubungan dengan kegiatan layanan arsip digital. Dokumentasi dikelola sebagai data pendukung, seperti dokumen kebijakan, *Standard Operating Procedure (SOP)*, tata kelola arsip digital, dan informasi terkait layanan untuk memastikan dan mengoptimalkan hasil temuan observasi dan wawancara. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi dan strategi penyelesaian masalah yang muncul dalam praktik sehari-hari.

Pemilihan informan wawancara dilakukan terhadap dua kelompok informan, yaitu internal dan eksternal. Informan internal ditujukan kepada tim internal PT KAI yang bekerja di Unit USDA dan terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital serta interaksi langsung dengan pegawai Tuli. Informan eksternal meliputi Pusbisindo Jawa Barat dan Gerkatina Jawa Barat sebagai representasi komunitas Tuli, serta Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI) sebagai pakar di bidang kearsipan dan layanan arsip. Tujuan wawancara adalah untuk menggali pengalaman, temuan, serta

rekomendasi terkait kebutuhan aksesibilitas, komunikasi efektif, dan pengembangan layanan arsip digital yang inklusif. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data hasil observasi dan wawancara, berupa dokumen kebijakan, SOP, arsip digital, serta materi visual yang berhubungan dengan layanan arsip di PT KAI. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan pendekatan tematik, termasuk fokus pada tiga tema utama: aksesibilitas, komunikasi antara pegawai Tuli dan pegawai dengar, serta penerapan nilai-nilai inklusif dalam kebijakan dan praktik layanan. Kegiatan analisis data dikerjakan melalui tahapan, seperti transkripsi data wawancara, pengelompokan isu berdasarkan tema yang terpilih, penyesuaian, dan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan keabsahan data dan menyesuaikan hasil penelitian dengan tujuan yang telah ditetapkan. Bahan dan subjek penelitian meliputi arsip digital dan dokumen internal PT KAI, termasuk pedoman kearsipan, SOP, sistem *Rail Document System* (RDS), serta media informasi berbasis visual. Subjek penelitian dipilih secara *purposive*, yaitu individu yang memiliki pengalaman terkait kegiatan tata kelola arsip digital serta isu komunikasi inklusif bagi pegawai Tuli. Pendekatan *purposive sampling* ini sejalan dengan Sugiyono (2013) yang menjelaskan pentingnya pendalaman makna dan proses dalam penelitian kualitatif. Variabel kajian dalam penelitian ini meliputi aksesibilitas arsip digital, termasuk ketersediaan fitur visual, teks ringkas, panduan Bisindo, dan tampilan interaktif; komunikasi efektif yang menggambarkan kondisi interaksi antara pegawai Tuli dan pegawai dengar serta hambatan komunikasi yang muncul; dan kebijakan layanan inklusif, yang mencakup SOP, prosedur internal, dan pedoman aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Analisis terhadap variabel-variabel tersebut digunakan untuk menyusun rekomendasi pengembangan arsip digital yang inklusif dan berkelanjutan. Berdasarkan kajian metode dan temuan awal di lapangan, penelitian ini mengisi celah (*gap*) penelitian yang masih terbatas dengan membahas komunikasi efektif dan aksesibilitas arsip digital bagi individu Tuli dalam konteks institusi BUMN, khususnya dari perspektif kearsipan dan praktik layanan internal. Beberapa penelitian terdahulu mengarah pada isu disabilitas atau aksesibilitas secara umum, namun belum secara jelas mengkaji integrasi antara sistem arsip digital, komunikasi visual, dan kebutuhan komunitas Tuli dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris dan konseptual dalam pengembangan layanan arsip digital yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan individu disabilitas Tuli. Alur metode penelitian kualitatif deskriptif yang memaparkan tentang:



Gambar 1. Model Proses Penelitian

Untuk memahami kerangka kerja penelitian ini secara menyeluruh, berikut dipaparkan alur metode penelitian yang terdiri dari lima tahapan utama, dimulai dari realitas lapangan hingga aplikasi rekomendasi. Setiap tahapan saling terkait dan membentuk satu kesatuan proses penelitian yang sistematis dan terstruktur.

- 1) *Reality* (Realitas Lapangan)
 Penelitian ini berangkat dari kondisi lapangan yang dialami langsung oleh penulis sebagai mahasiswa Tuli yang menjalani program magang di *Section of Asset Ownership Document and Files* (USDA) PT Kereta Api Indonesia (Persero). Penulis mengamati langsung praktik pengelolaan arsip digital, pola interaksi antarpegawai PT KAI, serta pengalaman pribadi sebagai individu Tuli dalam mengakses informasi arsip digital yang masih terbatas. Situasi tersebut memberikan gambaran awal mengenai keterbatasan sistem, pola interaksi yang masih jauh dari inklusif, serta tingkat kemandirian individu Tuli yang bekerja di lingkungan PT KAI.
- 2) *Theory* (Kerangka Teoritis)
 Berdasarkan kondisi lapangan tersebut, penelitian ini kemudian dikaitkan dengan konsep dan teori yang relevan, meliputi komunikasi inklusif, layanan arsip yang aksesibel, inklusi digital, serta prinsip aksesibilitas bagi individu Tuli yang mengandalkan pendekatan visual dan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo). Langkah ini dilakukan untuk menggambarkan kerangka konseptual dalam memahami hambatan yang muncul di lapangan sebagai dasar perumusan hipotesis kualitatif penelitian.
- 3) *Hypotheses* (Hipotesis Kualitatif)
- 4) Hipotesis dalam penelitian ini bersifat kualitatif dan interpretatif, sehingga tidak diuji melalui pengukuran statistik. Perumusan hipotesis didasarkan pada keterkaitan antara kondisi lapangan dan teori-teori yang relevan, yaitu bahwa hambatan komunikasi dan belum optimalnya penerapan konsep inklusif dalam pengelolaan arsip digital dapat menghambat akses informasi bagi individu Tuli. Selain itu, keselarasan komunikasi yang efektif dan dukungan teknologi yang aksesibel berpotensi meningkatkan terwujudnya layanan arsip digital yang inklusif.
- 5) *Data* (Pengumpulan dan Analisis Data)
 Tahap selanjutnya adalah pengumpulan dan analisis data untuk memperdalam serta memverifikasi hipotesis kualitatif tersebut. Data diperoleh dari tiga sumber utama, yaitu observasi langsung selama kegiatan magang penulis, wawancara dengan tim internal PT KAI, serta wawancara dengan informan eksternal dari Pusbisindo Jawa Barat, Gerkatina Jawa Barat, dan Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia. Seluruh data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan triangulasi sumber guna memastikan konsistensi, validitas, dan keterkaitan temuan dengan kerangka teoritis yang digunakan.
- 6) *Applications* (Aplikasi dan Rekomendasi)
 Tahap akhir penelitian ini adalah perumusan aplikasi dan rekomendasi berbasis temuan lapangan dan hasil analisis data. Rekomendasi tersebut ditata dan diperoleh melalui temuan lapangan dan hasil analisis data yang ada, yaitu strategi komunikasi efektif, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan fitur aksesibilitas digital, serta penyusunan kebijakan dan perbaikan SOP layanan arsip digital inklusif di PT KAI.

Tabel 1. Profil Informan Wawancara

No	Informan	Peran	Jumlah
1	<i>Specialist of General Archives</i>	Pengambil Kebijakan di Unit Arsip	2
2	<i>Staf Track and Bridge Document</i>	Pelaksana Teknis Layanan	1
3	Pusbisindo Jawa Barat	Pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia	1
4	Gerkatina Jawa Barat	Perwakilan Masyarakat Tuli	1
5	Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia	Pakar Teori Kearsipan	1

Profil informan penelitian yang dipilih dan disajikan pada Tabel 1 memaparkan semua pihak yang terlibat dalam pengumpulan data wawancara. Informan dipilih secara teliti dan *purposive* yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, seperti peran, pengalaman, pemahaman, dan keterkaitan dengan pengelolaan arsip digital serta pembahasan solusi komunikasi dan layanan inklusif sesuai kebutuhan Tuli. Pemilihan informan internal berasal dari PT Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital dan layanan kearsipan di Unit USDA. Selain

itu, penulis juga memilih kriteria informan eksternal yang berhubungan dengan studi kasus tersebut, memahami hambatan komunikasi, profesional di bidang kearsipan, serta organisasi Tuli yang bergerak di bidang Bahasa Isyarat Indonesia dengan pengalaman, pelatihan, dan keahlian dalam Bisindo, serta organisasi Tuli yang mewakili suara masyarakat Tuli melalui pengalaman advokasi hak penyandang disabilitas Tuli. Oleh karena itu, menyelaraskan latar belakang informan internal maupun eksternal untuk menemukan jawaban yang sesuai, baik dari sisi praktik internal, kebutuhan individu Tuli, dan pandangan tentang kebijakan kearsipan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Sintesis Hasil Wawancara

Berdasarkan transkrip wawancara dengan informan internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Bandung serta informan eksternal, yaitu Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatun) Jawa Barat, Pusat Bahasa Isyarat Indonesia (Pusbisindo) Jawa Barat, dan Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI), diperoleh sejumlah temuan utama yang berkaitan dengan komunikasi efektif dalam pengelolaan arsip digital PT KAI untuk memenuhi kebutuhan individu Tuli sebagai bagian dari upaya mewujudkan layanan arsip yang inklusif. Secara umum, temuan menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital di PT KAI telah berkembang secara teknis, namun belum melengkapi aksesibilitas terkait aspek komunikasi visual dan aksesibilitas bagi kebutuhan individu Tuli. Temuan menunjukkan bahwa proses cara kerja tata kelola arsip digital PT KAI secara umum berjalan baik, namun aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, khususnya pegawai Tuli, masih belum terpenuhi. Observasi tersebut sepadan dengan Pineo (2025), yang menjelaskan bahwa lembaga pelayanan publik cenderung fokus pada layanan umum, sehingga perhatian terhadap kebutuhan khusus kelompok disabilitas belum menjadi prioritas. Fenomena tersebut mencocokkan hubungan antara integrasi komunikasi visual dan fitur aksesibilitas tambahan, agar layanan arsip digital dapat diakses secara inklusif oleh seluruh pegawai, tanpa terkecuali.

Hasil wawancara menemukan tiga isu utama yang dibahas, yaitu aspek teknis pengelolaan arsip digital yang masih sedikit fitur aksesibilitas bagi Tuli, kompetensi pegawai yang belum disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi visual dan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo), serta kebijakan dan SOP Kearsipan yang bersifat umum dan belum fokus pada layanan inklusif bagi disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa walaupun sistem arsip digital telah berjalan secara profesional, nilai-nilai kesetaraan dan inklusif masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, sintesis hasil wawancara mengindikasikan bahwa pengelolaan arsip digital di PT KAI masih membutuhkan perbaikan strategis agar layanan dan pola komunikasi yang diterapkan menjadi lebih ramah, inklusif, dan sesuai dengan karakteristik komunikasi individu Tuli.

3.1.2 Analisis Berdasarkan Tema

Analisis semua dari gabungan hasil wawancara informan internal dan eksternal yang terlibat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi efektif dalam pengelolaan arsip digital, baik dari sisi kebijakan, praktik layanan, dan hambatan komunikasi yang dialami individu Tuli.

1) Kebijakan Pengelolaan Arsip Digital dan Prinsip Aksesibilitas

Hasil wawancara dengan tim internal PT KAI menunjukkan bahwa PT KAI sudah lama memiliki kebijakan kearsipan digital yang cukup lengkap, seperti mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Kebijakan tersebut telah diterapkan melalui berbagai instrumen kearsipan, misalnya Pedoman Tata Dinas, Klasifikasi Arsip, Jadwal Retensi Arsip, dan penggunaan *Rail Document System (RDS)* untuk mengelola arsip digital. Meskipun kebijakan kearsipan ini berlaku untuk seluruh pegawai, fokusnya masih umum dan belum memprioritaskan aspek komunikasi dan aksesibilitas layanan arsip bagi individu Tuli. Namun, sebagian kebijakan

tersebut belum memperhatikan kebutuhan komunikasi khusus bagi individu Tuli, sehingga perlu perbaikan dan penyesuaian agar informasi dapat diakses secara setara oleh individu Tuli. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang membahas tentang digitalisasi layanan administrasi yang masih berorientasi pada individu dengar dan belum memprioritaskan kebutuhan komunikasi visual bagi komunitas Tuli (Hidayat *et al.*, 2023; Murni *et al.*, 2024). Prinsip yang diterapkan oleh Unit Arsip PT KAI adalah kesetaraan perlakuan, yaitu semua pegawai diperlakukan sama.

- 2) Implementasi Layanan Arsip Digital pada Tingkat Praktis
Pada tingkat praktik, layanan arsip digital di PT KAI masih didominasi oleh komunikasi tertulis dan lisan. Hingga saat ini, belum tersedia SOP atau panduan khusus yang mendukung komunikasi visual atau Bahasa Isyarat Indonesia, seperti infografis alur layanan, panduan berbasis Bisindo atau subtitle pada materi audiovisual. Pelayanan khusus individu Tuli masih sangat bergantung pada inisiatif personal petugas, misalnya tulis di handphone atau kemampuan bahasa isyarat dasar yang dipelajari secara mandiri. Konsep model disabilitas sosial terkait situasi tersebut memperjelas bahwa kesulitan pegawai Tuli dalam mengakses arsip digital lebih dipengaruhi oleh sistem dan kebijakan yang belum inklusif daripada keterbatasan individu, sehingga perbaikan layanan harus memperhatikan segi desain dan prosedur yang ramah disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi inklusif belum dijalankan secara sistematis dan berkelanjutan, sebagaimana juga ditemukan oleh Juniati dan Nurdiansyah (2023), Aqmarina *et al.* (2024), serta Napier dan Kidd (2021).
- 3) Hambatan Komunikasi dalam Pengelolaan Arsip Digital
Informan dari komunitas Tuli menegaskan bahwa hambatan utama dalam mengakses layanan arsip digital tidak hanya terletak pada teknologi, tetapi terutama pada cara penyampaian informasi. Informasi yang disajikan dalam bentuk kalimat panjang, bahasa formal, sedikit fitur visual, serta materi audio tanpa teks, subtitle, atau panduan Bisindo dinilai sulit dipahami. Keterbatasan penguasaan Bahasa Isyarat Indonesia oleh petugas juga berdampak pada rendahnya efektivitas komunikasi dan potensi terjadinya kesalahpahaman. Temuan ini sejalan dengan Kushalnagar *et al.* (2020), Agusti (2021), Rahyono dan Suwiryo (2018), serta Handayani *et al.* (2024) yang menekankan pentingnya komunikasi visual dan bahasa isyarat sebagai kebutuhan utama komunitas Tuli.
- 4) Kebutuhan Akses dan Pelayanan Arsip yang Menyesuaikan
Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemenuhan akses bagi individu Tuli perlu melengkapi aspek fisik, digital, dan sumber daya manusia. Informan eksternal menekankan pentingnya penyediaan panduan visual, infografis, proses layanan, teks sederhana, serta penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia dalam media informasi. Penyesuaian ini tidak hanya meningkatkan pemahaman individu Tuli, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan arsip yang menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan Hidayat *et al.* (2023), Salsabila dan Apsari (2021), serta Fajardo *et al.* (2022) yang menegaskan bahwa fitur aksesibilitas visual sebagai solusi strategis dalam mewujudkan layanan publik yang adil dan inklusif.
- 5) Ide dan Saran Pengembangan
Dari perspektif keilmuan kearsipan, informan AAI menegaskan bahwa arsip digital inklusif merupakan bagian dari kewajiban pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Aksesibilitas arsip digital dan komunikasi inklusif, kedua hal itu sebaiknya tidak dipandang sebagai opsi cadangan, tetapi harus tertanam secara menyeluruh untuk bidang desain dan sistem sesuai standar operasional prosedur kearsipan. Rekomendasi yang muncul melibatkan pembudayaan nilai-nilai inklusif dalam kebijakan kearsipan yang ada, pengembangan keterampilan Bahasa Isyarat Indonesia bagi petugas melalui pelatihan, pengembangan media arsip digital berbasis visual dan bahasa isyarat serta pelibatan komunitas Tuli dalam kegiatan perumusan, uji coba dan evaluasi layanan. Pandangan ini sejalan dengan Wijaya *et al.* (2024), Safitri *et al.* (2025), serta Reinada dan Nurhaeni (2025).

3.1.3 Tabel Sintesis Hasil Wawancara Internal dan Eksternal

Tabel sintesis hasil wawancara internal dan eksternal disusun untuk mengemukakan perbandingan temuan penelitian antara perspektif internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan pandangan informan eksternal, yaitu GerkatIn Jawa Barat, Pusbisindo Jawa Barat, dan Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI). Tujuan tabel ini adalah menentukan kesesuaian, perbedaan, serta kesenjangan antara praktik pengelolaan arsip digital yang telah berjalan dengan kebutuhan aksesibilitas penyandang disabilitas Tuli.

- 1) Sintesis Temuan Internal PT KAI dengan Eksternal Pusbisindo dan GerkatIn (Perspektif Tuli)
Tabel Sintesis 2 menyajikan perbandingan antara temuan internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan temuan eksternal dari Pusbisindo Jawa Barat serta GerkatIn Jawa Barat yang merepresentasikan perspektif komunitas Tuli. Tabel ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara praktik pengelolaan arsip digital yang saat ini berjalan di PT KAI dengan kebutuhan riil penyandang disabilitas Tuli dalam mengakses layanan arsip secara inklusif. Fokus sintesis ini menjelaskan aspek kebijakan, komunikasi layanan, aksesibilitas sistem arsip digital, lingkungan layanan, dan kesiapan organisasi. Perspektif komunitas Tuli yang disampaikan oleh Pusbisindo dan GerkatIn menegaskan bahwa akses informasi visual, penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo), serta penyederhanaan kalimat yang panjang sebagai kebutuhan mendasar dalam layanan publik (Rahyono & Suwiryono, 2018; Agusti, 2021; Murni *et al.*, 2024). Temuan ini sejalan dengan temuan Mandasari dan Winduwati (2022) yang menunjukkan bahwa advokasi Bisindo berperan penting dalam membangun komunikasi inklusif bagi komunitas Tuli di lingkungan kerja.

Tabel 2. Sintesis Internal PT KAI dengan Eksternal Pusbisindo dan GerkatIn

No	Tema	Temuan Internal PT KAI	Temuan Eksternal (Pusbisindo dan GerkatIn)	Implikasi Kebijakan
1	Kebijakan Layanan Arsip	Sudah tersedia, bersifat umum	Layanan publik wajib inklusif sesuai UU No. 8 Tahun 2016 dan CRPD	Integrasi prinsip aksesibilitas Tuli dalam kebijakan dan SOP kearsipan PT KAI
2	Komunikasi Layanan Arsip	Dominan kalimat panjang dan komunikasi lisan	Butuh visual, teks ringkas dan Bisindo	SOP komunikasi arsip berbasis visual dan bahasa isyarat
3	Aksesibilitas Arsip Digital	Sistem RDS baik teknis, tidak berbasis disabilitas	Harus ada visual, subtitle dan Bisindo	Pengembangan RDS dengan fitur aksesibilitas
4	Lingkungan Layanan Arsip	Petunjuk visual belum lengkap	Akses visual sangat dibutuhkan	Penataan ruang berbasis visual dan alur layanan jelas
5	Kesiapan Organisasi	Kesadaran tentang nilai-nilai inklusif yang bergantung inisiatif individu	Aksesibilitas visual (papan informasi, video layanan, infografis) sangat dibutuhkan untuk orientasi Tuli	Standar layanan inklusif diterapkan

- 2) Sintesis Temuan Internal PT KAI dan Eksternal Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI)
Tabel Sintesis 3 membandingkan praktik dan kebijakan kearsipan internal PT KAI dengan pandangan normatif dan keilmuan dari Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI). Fokus sintesis ini adalah menilai kesesuaian kebijakan internal PT KAI dengan prinsip kearsipan digital inklusif yang diamanatkan oleh regulasi nasional. Temuan ini menunjukkan perlunya pergeseran dari prinsip perlakuan yang sama menuju layanan yang adaptif sesuai kebutuhan individu Tuli (Hidayat *et al.*, 2023; Wijaya *et al.*, 2024).

Tabel 3. Sintesis Internal PT KAI dengan Eksternal Asosiasi Arsiparis Indonesia

No	Tema	Temuan Internal PT KAI	Temuan Eksternal (AAI)	Implikasi Kebijakan
1	Regulasi Kearsipan	UU No. 43 Tahun 2009 dan PP No. 28 Tahun 2012	Inklusivitas layanan arsip: kewajiban hukum pelayanan publik nasional dan internasional	Penguatan regulasi inklusif dalam kebijakan kearsipan PT KAI
2	Prinsip Inklusivitas Arsip	Prinsip kesetaraan diterapkan dengan memperlakukan seluruh pekerja sama tanpa terkecuali	Layanan perlu adaptif terhadap kebutuhan disabilitas	Peralihan dari pendekatan perlakuan sama menjadi layanan inklusif
3	Arsip Digital dan Audiovisual	Arsip digital telah tersedia dan dapat diakses secara internal	Arsip audiovisual (<i>moving image</i>) dapat menjadi media inklusif melalui bahasa isyarat dan visualisasi	Pengembangan arsip audiovisual inklusif
4	SOP dan Standar Layanan	SOP kearsipan bersifat tekstual dan umum	SOP perlu disajikan dalam format visual dan media alternatif	Transformasi adaptasi SOP kearsipan dalam bentuk format multimodal, seperti teks, visual dan digital
5	Kontribusi Perusahaan Arsip	Fokus unit arsip untuk mengelola arsip di bagian internal	Tanggung jawab sosial untuk memperbaiki pelayanan publik inklusif	Penyesuaian peran unit arsip yang bertugas sebagai penyedia layanan publik inklusif

3.1.4 Observasi Magang Penulis

Selama kegiatan magang di *Section of Asset Ownership Document and Files (USDA)* PT Kereta Api Indonesia (Persero), penulis mengamati secara langsung sambil membahas temuan penelitian berdasarkan hasil observasi magang, wawancara dengan informan internal dan eksternal, serta analisis tematik terhadap praktik komunikasi dalam pengelolaan arsip digital di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hasil observasi magang penulis sebagai mahasiswa Tuli menunjukkan bahwa keterbatasan fitur visual, panduan Bisindo, dan instruksi yang terlalu panjang berdampak pada efektivitas komunikasi kerja. Kondisi ini menyebabkan individu Tuli membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami informasi dan tugas, temuan ini sejalan dengan Murni *et al.* (2024). Interaksi antara pegawai dengar dan pegawai Tuli masih bersifat situasional dan bergantung pada inisiatif personal, seperti pesan teks, gestur sederhana, atau pembelajaran Bisindo secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan Olivia dan Mulyadi (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi dengan komunitas Tuli di ruang kerja masih jauh dari mutu layanan inklusif. Meskipun demikian, keterbukaan pegawai PT KAI dalam menyesuaikan komunikasi dan kesediaan belajar bahasa isyarat menunjukkan potensi pengembangan layanan inklusif yang berkelanjutan (Reinada & Nurhaeni, 2025).

3.2 Pembahasan

Berdasarkan observasi dan wawancara, hambatan komunikasi meliputi keterbatasan teknis sistem arsip digital yang belum ramah Tuli, seperti minim visual, teks panjang, ketiadaan subtitle dan video Bisindo, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam komunikasi inklusif. Strategi yang masih berjalan melalui inisiatif individu dengar yang mau belajar, sementara kebutuhan utama adalah

kesempatan pelatihan Bisindo, media visual yang diperbaiki, dan panduan digital, serta penyusunan SOP komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan komunikasi Tuli. Rekomendasi pengembangan layanan arsip digital inklusif di PT KAI meliputi integrasi fitur aksesibilitas dalam sistem RDS, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia dan pemahaman budaya Tuli, penyusunan kebijakan dan SOP layanan inklusif, pelibatan komunitas Tuli dalam evaluasi layanan, serta menyusun rencana dan anggaran berkelanjutan yang digunakan untuk memastikan implementasi aksesibilitas secara konsisten.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan beberapa simpulan utama sebagai berikut. Pertama, penelitian ini membuktikan bahwa pengelolaan arsip digital PT KAI secara teknis telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya mendukung prinsip inklusivitas bagi kebutuhan individu disabilitas Tuli. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem arsip digital yang modern belum sepenuhnya menjamin akses informasi yang setara, apabila tidak disertai dengan strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna Tuli. Kedua, penelitian ini mengonfirmasi hipotesis bahwa komunikasi yang belum inklusif menjadi faktor utama penghambat akses arsip digital bagi Tuli. Ketiadaan panduan visual berbasis Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo), keterbatasan media komunikasi visual, serta belum adanya kompetensi komunikasi inklusif pada sumber daya manusia menyebabkan proses pengelolaan dan pelayanan arsip digital belum dapat diakses secara optimal oleh Tuli. Ketiga, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi antara teknologi arsip digital dan komunikasi efektif merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan layanan arsip yang inklusif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan aksesibilitas bagi individu Tuli tidak hanya bersumber dari keterbatasan teknologi, tetapi lebih dominan disebabkan oleh cara penyampaian informasi yang belum disesuaikan dengan karakteristik komunikasi visual komunitas Tuli. Oleh karena itu, pengembangan layanan arsip digital inklusif memerlukan pendekatan holistik yang mencakup penyesuaian kebijakan kearsipan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam Bahasa Isyarat Indonesia, pengembangan fitur aksesibilitas berbasis visual pada sistem *Rail Document System* (RDS), serta pelibatan aktif komunitas Tuli dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan konseptual dalam pengembangan layanan arsip digital yang responsif terhadap kebutuhan individu disabilitas Tuli, sekaligus memperkuat komitmen PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan lingkungan kerja yang inklusif dan berkeadilan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muh Kodar selaku *Specialist of General Archives*, Bapak Chandra Rismanto selaku *Staf Electronic Documents*, dan Bapak Ray Ferarri selaku *staf Track and Bridge Dokumen* di PT KAI. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nirna Nurlalah, S. Pd. selaku Koordinator Pusbisindo Jawa Barat, Bapak Al Islamabad, S.Pd. selaku Wakil Gerkatina Jawa Barat, dan Bapak Dr. H. Andi Kasman, S.E., M.M selaku Ketua Umum Asosiasi Arsiparis Indonesia yang telah berkenan menjadi informan dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses wawancara penelitian. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Agusti, S. S. (2021). Aksi sosial Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (GerkatIn Jakarta) terhadap penyandang disabilitas rungu. *Jurnal Community Online*, 2(2), 57–70.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik*.
- Bramantyo, B. D., Widiastuti, T., Kuncoroyakti, Y. A., & Yusridah, K. (2025). The role of GERKATIN in educating deaf culture through inclusive learning spaces in Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO) classes. *Proceedings of the 5th ASPIKOM International Communication Conference (AICCON 2025)*.
- Chandanabhumma, P. P., Ratakonda, S., Panko, T., Cuculick, J., Hauser, P., Paasche-Orlow, M. K., ... & McKee, M. M. (2024). Examining the differences of perceptions and experience with online health information accessibility between deaf and hearing individuals: A qualitative study. *Patient education and counseling*, 122, 108169. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2024.108169>.
- Dreyer, R., & Nofziger, C. (2021). Reducing barriers to access in archival and special collections public services. *Pennsylvania Libraries: Research & Practice*, 9(1), 37-48. <https://doi.org/10.5195/palrap.2021.237>.
- Hidayat, H. N., Almos, R., & Lintang Sari, A. P. (2023). Aksesibilitas dan Inklusivitas Orang Tuli di Ruang Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 391-399. <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v14i4.8346>.
- Kushalnagar, R. S., & Vogler, C. (2020, October). Teleconference accessibility and guidelines for deaf and hard of hearing users. In *Proceedings of the 22nd International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility* (pp. 1-6). <https://doi.org/10.1145/3373625.3417299>
- Loaiza-Ramírez, I., & González-Beltrán, B. A. (2026). Digital accessibility guidelines for deaf and hard of hearing persons: a state-of-the-art review article. *Universal Access in the Information Society*, 25(1), 4. <https://doi.org/10.1007/s10209-025-01270-y>.
- Mandasari, R., & Winduwati, S. (2022). Upaya public relations Pubbisindo dalam mengampanyekan penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia di kalangan masyarakat. *Prologia*, 6(2), 355–362. <https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/15572>
- Murni, R. K., Padlurrahman, & Murcahyanto, H. (2024). Peran vital Bahasa Isyarat Indonesia dalam membangun komunikasi dan integrasi sosial anak Tuli. *Jurnal KIBASP (Kajian Bahasa, Sastra, dan Pengajaran)*, 8(1). <https://doi.org/10.31539/kibasp.v8i1.10103>
- Olivia, H., & Mulyadi, F. S. (2022). Tindakan komunikatif komunitas Tuli dalam ruang publik Sunyi Coffee sebagai upaya perjuangan demokratis. *eJournal Komunikasi*, 13(1), 20–32.
- Pearson, A., Griffith, M., Rakoska, B., Harrison, C., Schuitema, K., & Taşcıoğlu, E. (2024). Breaking out of the box: increasing the representation of disability within archive science. *Archival Science*, 24(1), 101-118. <https://doi.org/10.1007/s10502-023-09429-3>.

- Pineo, E. A. (2025). Discoverability, usability, and readability: a framework for assessing accessibility for disabled users of online archives. *Archival Science*, 25(3), 25. <https://doi.org/10.1007/s10502-025-09495-9>.
- Rahyono, F. X., & Suwiryono, A. I. (2018). *Pengembangan fungsi ragam Bahasa Isyarat Alamiyah (BISINDO) sebagai sarana kecerdasan orang Tuli* [Working Paper]. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Reinada, A., & Nurhaeni, I. D. A. (2025). Responsivitas Komite Disabilitas Daerah dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas Tuli di Kota Surakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 5(1), 174–184. <https://doi.org/10.20961/wp.v5i1.104121>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.
- Safitri, W., Poyo, M. D., & Waskito, B. (2025). Nonverbal communication of employees with disabilities (phenomenological study of employees with disabilities at Isyarat Steam Motor Bandar Lampung). *ISO Journal: Journal of Social, Political and Humanities Sciences*, 5(2), 1–7.
- Salsabila, S., & Apsari, N. C. (2021). Aksesibilitas fasilitas pelayanan publik dan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180–192.
- Schellnack-Kelly, I. (2024). Accessing collective memory: The role of oral history in building an inclusive archives reflecting a people's archives. *Collection and Curation*, 43(1), 24–29. <https://doi.org/10.1108/CC-01-2023-0004>
- Steinmeier, D. (2020). Diversity, inclusion, and digital preservation. *Patterns*, 1(6).
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wijaya, T. Y., Mastur, A. S. R., & Wirdhiningih, V. (2024). Transformasi pengelolaan arsip menuju digitalisasi dengan model evaluasi logic. *Jurnal Arsitektur Informasi dan Dokumentasi (JAID)*, 4(2).