

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, peneliti akan menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan juga saran berdasarkan pada hasil temuan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas pada KAI *Commuter* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik terutama dalam hal pelayanan yang diberikan petugas kepada penyandang disabilitas, hal tersebut terlihat dari petugas yang sigab, ramah dan *care* dengan disabilitas. Namun dari beberapa segi fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang karena masih terdapat beberapa fasilitas yang belum berfungsi seperti *eskalator* dan *lift*. Untuk *eskalator* masih banyak yang sering mengalami masalah dan tidak berfungsi seperti di stasiun Manggarai, Jatinegara, Juanda, Cakung, dan Bekasi. Hal tersebut karena belum sesuai dengan standar universal yang mengakibatkan sulit digunakan oleh beberapa ragam disabilitas yang ada, meskipun sebenarnya sudah didesain untuk mengakomodasi mereka.

Dalam mewujudkan transportasi publik yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas sangat tidak mudah dan banyak tantangan seperti koordinasi yang kurang baik antara satu organisasi dengan lainnya maupun antara pimpinan dengan petugas lapangan, sering bermasalah sehingga fasilitas dan pelayanan yang dihasilkan belum sepenuhnya inklusif. Selain itu terdapat juga tantangan lainnya yang muncul yaitu kurangnya kesadaran masyarakat sesama pengguna KRL, terlihat dari bagaimana penyandang disabilitas dianggap sebelah mata dan

masih banyak yang belum mengetahui tentang ragam disabilitas baik (disabilitas fisik, intelektual, sensorik, dan mental) umumnya masyarakat hanya mengetahui jika penyandang disabilitas menggunakan alat bantu seperti kursi roda dan tongkat.

5.2 Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan pada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti kepada peneliti selanjutnya serta rekomendasi kepada pihak KAI *Commuter*, untuk seluruh penyedia jasa transportasi publik lainnya serta masyarakat sebagai sesama pengguna layanan.

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk menambah keilmuan khususnya Ilmu Administrasi Negara, terkait kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di KAI *Commuter* rute Bogor-Jakarta Kota.
2. Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami makna dari hak disabilitas sebagai warga negara serta memiliki hak yang sama dalam mengakses transportasi publik yang disediakan pemerintah.

3. Bagi Mahasiswa Universitas Islam “45” Bekasi agar dapat menjadi tambahan ilmu mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di KAI *Commuter* terkhusus bagi penyandang Disabilitas.

.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka rekomendasi atau saran yakni sebagai berikut:

- 1) Bagi penyedia layanan yakni pihak PT KAI *Commuter* perlu meningkatkan kordinasi kepada semua pihak maupun petugas yang ada di lapangan agar tidak ada miskomunikasi baik itu dalam hal melakukan pembangunan, fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan termasuk penyandang disabilitas.
- 2) Perlu adanya peningkatan kesadaran masyarakat luas baik melalui edukasi, sosialisasi maupun kampanye sosial. Diharapkan dengan adanya peningkatan kesadaran tersebut, bisa semakin banyak orang yang menyadari dan menghormati hak-hak penyandang disabilitas serta akan semakin banyak juga orang yang akan *care* ke penyandang disabilitas.
- 3) Perlu adanya keterlibatan penyandang disabilitas dalam tahap perencanaan, desain, pembangunan dan juga pada tahap pelaksanaan.
- 4) Perlu adanya sebuah terobosan baru seperti aplikasi yang bisa mendata pengguna disabilitas yang menggunakan KRL, karena untuk data penyandang disabilitas sendiri di KAI masih belum ada data yang spesifik menjelaskan tentang jumlah penyandang disabilitas yang menggunakan KRL.