

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas dengan fokus teori Aksesibilitas Sheth dan Sisodia (2012: 15) dari aspek ketersediaan dan aspek kenyamanan, dijelaskan sebagai berikut :

##### **5.1.1. Aspek Ketersediaan**

Pada aspek ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sudah disediakan dengan cukup baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PermenPUPR) Republik Indonesia No. 14/PRT/M/2017, fasilitas yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sudah hampir sesuai, kekurangan hanya terletak pada tidak adanya jalur pemandu bagi tunanetra. Penyandang disabilitas juga diikutsertakan dalam penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas sehingga fasilitas yang disediakan akan menjadi tepat sasaran sesuai kebutuhan, tidak hanya sekedar formalitas.

Penyediaan fasilitas di *website* juga dikatakan sudah terpenuhi menurut salah satu pengguna *website* tersebut “AP” hal ini ditunjukkan dengan adanya fasilitas suara bagi pengguna tunanetra. Tambahan yang dibutuhkan untuk kedepannya menurut AP adalah mesin pencari menggunakan suara sehingga lebih mudah. Fasilitas yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas bisa disimpulkan

menjadi yang terbaik dalam penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas dibandingkan gedung pemerintah lainnya. Menurut pernyataan informan MPP Kabupaten Banyumas fasilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia telah sesuai bersamaan dengan gedung Pengadilan Negeri Banyumas dan gedung PDAM Banyumas.

Bila melihat bagaimana aksesibilitas pelayanan public bagi penyandang disabilitas dari segi ketersediaan fasilitas, Mal Pelayanan Publik bisa dikatakan lebih siap dalam penyediaanya. Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan sebagai contoh dinas yang dibandingkan masih belum bisa memenuhi ketersediaan fasilitas salah satunya karena terkendala masalah anggaran.

#### 5.1.2. Aspek Kenyamanan

Pada aspek kenyamanan, Mal Pelayanan Publik bisa memenuhi aspek kenyamanan penyandang disabilitas selain dilihat dari fasilitas yang disediakan. Peneliti melihat juga bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas kepada penyandang disabilitas. Prosedur pelayanan bagi penyandang disabilitas pada Mal Pelayanan Publik sudah jelas, hal ini dilihat dari terdapat bilik khusus bagi penyandang disabilitas, dan pelatihan khusus bahasa isyarat serta aspek pendukung fasilitas lainnya.

Terdapat juga prosedur dimana staf pelayanan datang ke rumah bagi yang meminta pelayanan. Walaupun memang pengunjung penyandang disabilitas masih sedikit yang mengakses Mal Pelayanan

Publik akan tetapi penyediaan aksesibilitas penyandang disabilitas tetap harus diadakan secara maksimal.

Kekurangannya menurut hasil observasi peneliti bahwa kurangnya standar operasional pelayanan dalam pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas yang tidak tercatum dalam undang – undang, sehingga informasinya masih minim untuk diketahui. Hal ini menyebabkan sedikitnya pengunjung penyandang disabilitas ke gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

## 5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan terkait penelitian Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas, maka dapat diperoleh implikasi dari penelitian tersebut sebagai berikut:

- 5.2.1. Lebih Bekerjasama dengan penyandang disabilitas dalam pengadaan fasilitas baik gedung atau *website* bagi penyandang disabilitas agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penyandang disabilitas.
- 5.2.2. Mengadakan sosialisasi secara berlebih agar pengunjung khususnya penyandang disabilitas bisa lebih banyak dan tidak takut untuk kesulitan ketika sedang mengakses Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.
- 5.2.3. Pemerataan ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas diseluruh OPD Kabupaten Banyumas baik fasilitas didalam gedung maupun sekitar gedung seperti trotoar dan halte.

5.2.4. Perlunya standar pelayanan bagi penyandang disabilitas secara tertulis, agar staf bagian pelayanan bisa paham apabila menghadapi pengunjung penyandang disabilitas.

