

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan data hasil penelitian, pembahasan, temuan serta keterbatasan penelitian yang telah diuraikan mengenai kualitas pelayanan publik bagi penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V, dapat diambil kesimpulan menjadi beberapa poin sebagai berikut :

- 1) Tidak ada rekapan data penumpang khusus penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V. Hal ini dikarenakan, pendataan penumpang masih dilakukan secara umum untuk semua penumpang.
- 2) Tidak ada petugas khusus penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V. Hal ini berdampak kepada penambahan tupoksi untuk petugas pelayanan yang lain.
- 3) Kualitas pelayanan publik bagi penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V ini memiliki penilaian yang berbeda-beda dari setiap jenis Disabilitasnya. Hal ini dikarenakan, setiap jenis Disabilitas mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda pula ketika mengakses pelayanan di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V. Namun, secara keseluruhan kualitas pelayanan publik bagi penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V ini sudah cukup baik.

## 5.2. Implikasi

Merujuk kepada kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka masih terdapat beberapa kekurangan terkait kualitas pelayanan publik bagi penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan implikasi diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Diperlukannya rekaman data penumpang khusus penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V.
2. Diperlukannya petugas khusus untuk melayani penyandang Disabilitas di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V.
3. Diperlukan diklat khusus bahasa isyarat untuk petugas pelayanan di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V.
4. Diperlukan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan bagi penyandang Disabilitas yang belum tersedia di Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V.
5. Diperlukannya MoU antara pihak komunitas penyandang Disabilitas di wilayah Kabupaten Banyumas dengan pihak PT KAI, dalam hal ini Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V berkaitan dengan kebijakan reduksi harga tiket bagi penyandang Disabilitas.
6. Berkaitan dengan MoU terkait kebijakan reduksi harga tiket, sebaiknya pihak PT KAI dalam hal ini Stasiun Purwokerto Daerah Operasi V yang bergerak aktif untuk mendatangi komunitas-komunitas penyandang Disabilitas di wilayah Kabupaten Banyumas dan tidak hanya menunggu dari komunitas-komunitas tersebut yang membuat pengajuan terlebih dahulu.