

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dengan evaluasi kebijakan pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum, secara umum bisa disimpulkan bahwa kebijakan pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum merupakan kebijakan yang tepat sebagai bentuk pemenuhan salah satu hak aksesibilitas penyandang disabilitas yang tertera pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009. Namun pada saat pelaksanaan atau saat berjalanya kebijakan belum berjalan dengan sempurna masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk kepuasan dari masyarakat disabilitas, diukur dengan menggunakan teori evaluasi William Dunn yang terdiri dari 6 aspek yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Dari hasil penelitian, berikut ini adalah penarikan dari kesimpulan yang di dapat menggunakan masing masing dari evaluasi yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

6.1.1 Efektifitas

Evaluasi efektifitas dinilai dari apakah kebijakan atau program berjalan dengan baik dan diharapkan, tujuan dari pengadaan toilet disabilitas adalah sebagai pemenuh salah satu hak dari disabilitas yaitu untuk menggunakan toilet, agar terjadinya kesetaraan hak asasi manusia.

Dapat diketahui dari hasil penelitian bahwa semua tempat perbelanjaan umum yang menyediakan toilet disabilitas merasa bahwa mereka telah mencapai target sasaran yaitu para penyandang disabilitas, dan tidak adanya hambatan dalam pembangunan toilet, pembangunan toilet berjalan dengan efektif, dan yang paling penting adalah setelah toilet dibangun apakah digunakan oleh para penyandang disabilitas yang berkunjung ke tempat perbelanjaan tersebut dan hasilnya dapat diketahui oleh penulis bahwa toilet itu digunakan dan mempunyai bukti berupa catatan yang dibuat oleh penjaga pos toilet tersebut dan ada kamera pengawas yang melihat.

Dari hasil penelitian penulis dapat mengetahui melalui pandangan dari penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda bahwa mereka menggunakan toilet disabilitas yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum, dan sangat senang dengan adanya toilet disabilitas.

Dari hasil penelitian mengenai efektifitas yakni pengunjung dan pengelola, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kebijakan pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum sudah tepat dan baik dinilai dari aspek efektifitas.

6.1.2 Efisiensi

Evaluasi efisiensi dinilai dengan usaha yang minim (usaha yang minim) untuk menghasilkan hasil yang maksimal, peneliti melihat tidak hanya dari sudut pandang pengelola saja namun dari pengguna toilet disabilitas juga bisa, untuk pengelola penulis menemukan bahwa biaya dan waktu tidak menjadi masalah oleh pengelola *mall* semuanya aman terkendali namun tidak adanya sosialisasi dengan

pihak disabilitas individu maupun organisasi dinilai masih belum cukup baik karena kurangnya komunikasi.

Dari hasil penelitian efisiensi menurut pandangan dari pengguna toilet disabilitas yaitu penyandang disabilitas kursi roda, penempatan toilet disabilitas tidak menjadi masalah untuk beberapa tempat perbelanjaan umum namun jarak yang menjadi kendala karena tempat turun kendaraan cukup berjarak dengan toilet disabilitas, namun dari penelitian juga ditemukan bahwa rata rata waktu yang dibutuhkan untuk mencapai toilet disabilitas di semua tempat perbelanjaan umum tidak sampai 4 menit dan cukup menghemat tenaga.

Dari hasil penelitian mengenai efisiensi yaitu pengunjung dan pengelola, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum belum efisien yakni dari sisi kurangnya sosialisasi dan jarak toilet dengan pintu utama.

6.1.3 Kecukupan

Evaluasi kecukupan dinilai dengan bagaimana suatu kebijakan dapat memuaskan target dari kebijakan tersebut, penulis melihat sudut pandang dari pengelola dan penyandang disabilitas, bagaimana pandangan pengelola dengan adanya toilet disabilitas dinilai cukup kebutuhan disabilitas, dan untuk penyandang disabilitas apakah dengan adanya toilet disabilitas memudahkan mereka untuk menggunakan toilet, dan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh satpam *cleaning service* dan informasi apakah cukup atau masih ada yang kurang.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa seluruh tempat perbelanjaan umum merasa dengan adanya toilet disabilitas dinilai cukup sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dari disabilitas, dan mereka juga sadar ada beberapa inovasi yang bisa digunakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada teman teman disabilitas dan itu merupakan hal yang baik.

Dari hasil penelitian penulis mengetahui bahwa para penyandang disabilitas merasa dengan adanya toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum sangat memudahkan penggunaan toilet bagi kaum disabilitas , dan kecukupan pelayanan dari pekerja (*cleaning service*, satpam, dan informasi) dari tempat perbelanjaan umum yang menyediakan toilet disabilitas juga sangat baik dan ramah sehingga para penyandang disabilitas menjadi nyaman pada saat mengunjungi tempat perbelanjaan tersebut.

Dari hasil penelitian dapat, bahwa toilet disabilitas yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum memenuhi kriteria kecukupan karena apa yang dirasa oleh pengelola sama dengan yang dirasakan oleh pengunjung bahwa toilet disabilitas memudahkan dan mencukupi kebutuhan toilet penyandang disabilitas.

6.1.4 Pemerataan

Pemerataan dinilai dari bagaimana suatu kebijakan dapat merata kepada target tujuan dari kebijakan tersebut, penulis melihat dari dua sudut pandang yaitu pengelola dan pengguna atau penyandang disabilitas, bagaimana penulis dapat mengetahui apakah di setiap lantai *mall* terdapat toilet disabilitas, dan apakah bentuk toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum tersebut, untuk penyandang

disabilitas sendiri penulis menanyakan pendapat penyandang disabilitas tentang toilet yang berada di setiap lantai dan apakah bentuk toilet di *mall* yang mereka kunjungi sama atau berbeda.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa toilet disabilitas yang disediakan tempat perbelanjaan umum tidak di semua lantai dan bentuk dari toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum tersebut ada yang tidak sama satu dengan yang lainnya.

Dari hasil penelitian dapat diketahui para penyandang disabilitas mempunyai pendapat bahwa seharusnya toilet berada di setiap lantai di tempat perbelanjaan umum dengan alasan agar menghemat waktu dan tidak tahu kapan untuk menggunakan toilet disabilitas, dan dari hasil penelitian juga dapat diketahui ada tempat perbelanjaan umum yang dirasa oleh penyandang disabilitas toilet disabilitasnya berbeda bentuk.

Dari hasil penelitian tentang pemerataan, yaitu pengelola dan pengguna toilet disabilitas, penulis mengambil kesimpulan bahwa toilet disabilitas yang disediakan tempat perbelanjaan umum belum merata, dengan alasan karena toilet tidak terdapat di setiap lantai dan adanya perbedaan antara satu toilet dengan yang lain.

6.1.5 Responsivitas

Responsivitas dinilai dari bagaimana kebijakan yang diciptakan sesuai dengan target sasaran dari kebijakan tersebut, peneliti melihat dari tiga sudut pandang yaitu pihak pengelola perbelanjaan umum, penyandang disabilitas, dan

organisasi disabilitas (NPCID), bagaimana penulis dapat mengetahui apakah pihak pengelola mendengarkan kritik dan saran dari pihak penyandang disabilitas terkait dengan toilet disabilitas, dan mengetahui dari pandangan penyandang disabilitas apakah toilet disabilitas yang disediakan sudah sesuai respon dari penyandang disabilitas, untuk organisasi sendiri penulis ingin mengetahui apakah organisasi memberikan pendapat atau kritik tentang pengadaan toilet disabilitas ke tempat perbelanjaan umum, dan respon dari organisasi dengan adanya toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum.

Dari hasil penelitian penulis dapat mengetahui bahwa pihak pengelola tentu saja mendengar kritik dan saran dari pihak disabilitas individu maupun organisasi namun kritik dan saran tidak bisa langsung di proses ada tahapanya sehingga tidak bisa secepat itu, namun dengan mendengarkan aspirasi dari pihak piha yang memberi sudah baik.

Dari hasil penelitian penulis mengetahui bahwa toilet disabilitas yang disediakan oleh pengelola tempat perbelanjaan sudah sesuai dengan apa yang menjadi respon penyandang disabilitas, toilet yang disediakan sangat membantu penyandang disabilitas.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bagaimana respon organisasi terhadap pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum, mereka sangat mengapresiasi tindakan yang di ambil oleh tempat perbelanjaan umum yang menyediakan toilet disabilitas, dan pihak organisasi sudah memberikan kritik dan saran kepada pengelola tempat perbelanjaan umum, namun dari pihak organisasi

masih belum merasa puas karena menurut mereka jawaban yang diberikan terlalu *template*.

Dari hasil penelitian responsivitas dapat diketahui bahwa toilet disabilitas yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum ialah sudah cukup baik karena sudah tepat mencapai target hasil dari kebijakan tersebut yaitu penyandang disabilitas, dan respon dari organisasi yang mewakili disabilitas juga cukup baik dengan adanya toilet disabilitas.

6.1.6 Ketepatan

Ketepatan dinilai dari bagaimana penilaian dari pihak pengelola untuk mengetahui hasil dari pengadaan toilet disabilitas sesuai apa yang diinginkan oleh target grup yaitu para penyandang disabilitas, penulis melihat dari 3 pandangan yaitu pengelola *mall*, penyandang disabilitas, dan organisasi. Penulis ingin mengetahui bagaimana pandangan dari pengelola perbelanjaan umum apakah dengan adanya toilet disabilitas dinilai tepat sebagai salah satu pemenuhan hak aksesibilitas toilet, dan di Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60 Tahun 2006 terdapat persyaratan toilet ramah difabel apakah sudah tepat dengan arahan atau ada nya kemajuan, untuk penyandang sendiri peneliti ingin mengetahui bagaimana pendapat disabilitas apakah dengan adanya toilet disabilitas dinilai tepat sebagai salah satu pemenuhan hak aksesibilitas toilet bagi kaum difabel, dan dari Organisasi adalah bagaimana tanggapan dengan adanya toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum dinilai tepat sebagai salah satu pemenuhan hak aksesibilitias.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tempat perbelanjaan umum yang menyediakan toilet disabilitas merasa bahwa dengan tersedianya toilet disabilitas termasuk dalam pemenuhan hak aksesibilitas, dan jika dilihat dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60 Tahun 2006, tempat perbelanjaan umum tidak mengetahui pada awalnya dengan Pemenpu tersebut namun setelah dilihat ternyata mereka lebih baik dari yang diwajibkan karena Permenpu tersebut sudah terlalu lama sehingga ada beberapa inovasi yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa organisasi yang mewakili disabilitas, mereka mengatakan dengan adanya toilet disabilitas yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum sangat tepat sebagai salah satu pemenuhan hak aksesibilitas dari penyandang disabilitas, tidak hanya itu dengan adanya toilet disabilitas selain untuk hak secara tidak langsung toilet disabilitas meningkatkan moral dari penyandang disabilitas itu sendiri.

Dari hasil penelitian dapat diketahui evaluasi ketepatan, ialah toilet disabilitas yang disediakan oleh tempat perbelanjaan umum sudah tepat karena toilet sudah sesuai dengan keinginan dari target grup, tidak hanya itu saja toilet disabilitas lebih dari sebuah pemenuhan hak tapi juga menjadi simbol bahwa hidup mereka juga patut untuk di hargai.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang ada di atas, maka terdapat saran yang bisa diberikan peneliti untuk meningkatkan pelayanan dari kebijakan pengadaan toilet disabilitas di tempat perbelanjaan umum yaitu ;

6.2.1 Efektifitas

Berdasarkan hasil penelitian penulis meyarankan, adanya suatu data dari pihak pengelola tentang digunakannya toilet disabilitas di pampang di pos toilet disabilitas agar menjadi pengingat, dan adanya laporan perbulan atau tahun berapa orang yang menggunakan toilet disabilitas agar bisa menjadi evaluasi untuk pengembangan ke depan.

6.2.2 Efisiensi

Saran dari penulis ialah, sebaiknya tempat turun dari kendaraan/ *drop off lobby* di dekatkan dengan toilet disabilitas yang sudah di buat untuk rencana jangka pendek, untuk jangka panjang dibuatnya toilet yang lebih dekat dengan pintu utama yang awalnya menjadi keluhan dari teman teman penyandang disabilitas, dan saran selanjutnya adalah adanya usaha pendekatan dari pihak pengelola tempat perbelanjaan umum untuk mengadakan sosialisasi mengenai toilet disabilitas atau aksesibilitas yang lain dengan organisasi atau dengan individu disabilitas agar menemui titik temu dan sampai pada tujuan bersama.

6.2.3 Kecukupan

Penulis mempunyai saran yaitu pemberian kelas atau pendidikan tambahan kepada garis depan dari *mall* itu sendiri (satpam, *cleaning service*, informasi, dan

lain lain) bagaimana melayani penyandang disabilitas agar tidak terjadi suatu hal yang dapat menyakiti perasaan dari penyandang disabilitas itu sendiri karena mental penyandang disabilitas bisa dibilang cukup rapuh sehingga harus di jaga dengan baik.

6.2.4 Pemerataan

Peneliti mempunyai saran yaitu membuat satu toilet pada setiap lantai toilet yang belum ada pos toilet disabilitas atau penambahan toilet disabilitas di satu lantai yang belum tersedia toilet disabilitas, namun memang saran ini tentu saja berbentuk jangka panjang karena tidaklah mudah untuk membangun toilet disabilitas, dana dan waktu yang dikeluarkan cukup besar sehingga saran ini bisa menjadi jangka panjang.

6.2.5 Responsivitas

Penulis mempunyai saran yaitu sebaiknya disediakan tempat khusus untuk menyampaikan kritik atau saran di dekat toilet disabilitas bisa berupa pesan tertulis atau telfon agar kritik dan saran bisa di terima dengan baik dan pemberi kritik dan saran merasa di hargai pendapatnya, karena toilet disabilitas bukan hanya sebuah pemenuhan hak aksesibilitas namun juga merupakan simbol dari pengelola bahwa mereka peduli dengan penyandang disabilitas dan hal ini bisa menguatkan mereka.

6.2.6 Ketepatan

Peneliti mempunyai saran yaitu adanya komunikasi dua arah dengan pemerintah mengenai toilet disabilitas karna jika dilihat regulasi toilet disabilitas di

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60 Tahun 2006 sudah terlalu lama sampai di tempat perbelanjaan umum membuat inovasi

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Creswell J.C.2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*, California: Sage .

Dunn, W. N.2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada.

Dunn, W. N,2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moleong, L. J.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Nugroho, R.2012. *Publik Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistio, E. B.2012. *Buku Ajar Studi Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

Tangkilisan, S, Hessel.2002. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Balirung & Co.

Silalahi, U.2012. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT Refika Aditama, .

Silalahi, U .2010. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.

Weiss, Thomas G. "*Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges.*" *Third world quarterly* 21.5 (2000).

Wibawa, S.1994 *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Winarno, B.2002 *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta; Media Pressindo.

Winarno, B.2005 *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Press.

Undang Undang

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60 Tahun 2006, persyaratan toilet ramah difabel

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 ayat 1

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60 Tahun 2006

Website

Academia Edu, *Pengertian Adm Negara*, Erlangga Kirito 2016.

https://www.academia.edu/28372414/Pengertian_Administrasi_Negara_Publik_Administration?auto=download. Diakses pada tanggal 12 September 2019, pukul 18.06

Seputar Pegetahuan, *Pengertian pelayan*

publik, https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayananmenurutparaahliengkap.html#11_Pengertian_Pelayanan_Menurut_Para_Ahli_Pembahasn_Lengkap, Diakses pada 14 Septembe 2019, pukul 20.56

Ylki, *toilet umum layanan publik*, Sudaryatmo 2014.

<https://ylki.or.id/2012/05/toilet-umum-layanan-publik-yang-terlupakan/> Diakses pada 16 September 2019 pukul 00.33

Kompasiana, *Model Evaluasi CIPP*,

[https://www.kompasiana.com/muhaiminmoh/552ab300f17e611530d62496/model-evaluasi-cipp-context-input-process-product?page=all#targetText=Model%20Evaluasi%20CIPP%20\(Context%2C%20Input%2C%20Process%2C%20Product\)&targetText=Pengertian%20evaluasi%20menurut%20Stufflebeam%20yang,mempertimbangkan%20alternatif%20pengambilan%20keputusan.](https://www.kompasiana.com/muhaiminmoh/552ab300f17e611530d62496/model-evaluasi-cipp-context-input-process-product?page=all#targetText=Model%20Evaluasi%20CIPP%20(Context%2C%20Input%2C%20Process%2C%20Product)&targetText=Pengertian%20evaluasi%20menurut%20Stufflebeam%20yang,mempertimbangkan%20alternatif%20pengambilan%20keputusan.), Diakses pada 15 September 2019 pukul 19.22

Akuntanonline, ” *Pengertian serta Contoh Lengkap Studi Kasus dalam Sebuah Penelitian*”, Nur Rohman, 2019

<https://akuntanonline.com/pengertian-dan-contoh-studi-kasus-penelitian/>, diakses pada 27 oktober 2019 pukul 06.36

Sahid Raharjo. *Triangulasi Sebagai Teknik Pengumpulan Data*. 2014.

<https://www.konsistensi.com/2013/04/triangulasi-sebagai-teknik-pengumpulan.html>. Diakses pada tanggal 27 oktober 2019 pukul 7.52

