

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penyandang *invisible disability* menghadapi berbagai tantangan dalam mengakses layanan publik transjakarta. Tantangan utama meliputi kesulitan dalam memahami informasi rute, kurangnya dukungan selama perjalanan, serta stigma sosial dari masyarakat umum.

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara petugas transjakarta dan penyandang *invisible disability* sangat berpengaruh dalam meningkatkan aksesibilitas layanan. Petugas yang memberikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan jelas dapat membantu pengguna memahami rute perjalanan dengan lebih baik. Namun, masih terdapat kekurangan dalam layanan, terutama dalam ketersediaan petugas yang siap membantu di dalam bus serta minimnya informasi visual yang ramah bagi pengguna dengan keterbatasan kognitif.

Dampak komunikasi yang kurang inklusif juga menyebabkan kesulitan bagi penyandang *invisible disability* dalam berinteraksi dengan petugas dan penumpang lainnya. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka sering merasa diabaikan atau kurang mendapat perhatian saat meminta bantuan. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek komunikasi dan layanan sangat diperlukan guna menciptakan lingkungan yang lebih inklusif.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa langkah penting dapat diambil untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi penyandang *invisible disability*. Pertama, transjakarta perlu meningkatkan pelatihan petugas agar mereka lebih memahami kebutuhan penyandang *invisible disability*. Pelatihan ini harus mencakup cara berkomunikasi yang efektif, pendekatan empati, serta pemahaman mendalam tentang berbagai kondisi *invisible disability*. Selain itu, penyediaan informasi yang lebih ramah pengguna sangat diperlukan. Informasi rute yang lebih interaktif dan mudah dipahami, seperti penggunaan peta digital yang dapat diakses melalui aplikasi, serta papan informasi dengan simbol yang lebih jelas, dapat membantu. Tambahan fitur seperti *voice announcer* di dalam bus juga bisa sangat berguna, terutama untuk memberikan informasi secara lebih akurat kepada pengguna yang memiliki keterbatasan dalam membaca atau memahami visual.

Selain itu, transjakarta sebaiknya menempatkan petugas di dalam bus, terutama pada jam sibuk, untuk membantu penumpang yang memerlukan informasi atau pertolongan selama perjalanan. Selain aspek pelatihan dan penempatan petugas, penting juga untuk meningkatkan kampanye kesadaran mengenai *invisible disability* kepada masyarakat. Edukasi yang lebih luas dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, papan informasi di halte, dan program edukasi di sekolah maupun komunitas. Terakhir, pengembangan fasilitas khusus bagi penyandang *invisible disability* perlu diperhatikan, seperti area duduk prioritas yang lebih jelas, jalur khusus untuk mereka yang memiliki gangguan kognitif, serta layanan *transcare* yang lebih mudah diakses.