

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Penerapan Pelayanan Prima terhadap Penyandang Disabilitas di Bank Nagari Capem Pasar Bawah Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala dalam aspek kebijakan, infrastruktur, serta kualitas layanan pegawai. Tingkat penerapan pelayanan prima belum optimal, terutama dalam hal penyediaan fasilitas ramah disabilitas, kesiapan sumber daya manusia dalam melayani nasabah berkebutuhan khusus, serta fleksibilitas prosedur dan kebijakan layanan inklusif.

Dari sisi kebijakan dan regulasi, Bank Nagari telah memiliki aturan dan Standar Operasioanl Prosedur (SOP) terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Namun, impelementasi di tingkat cabang masih belum berjalan maksimal, terutama dalam hal sosialisasi kebijakan dan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah mengenai layanan inklusif.

Dari aspek fasilitas dan infrastruktur, masih terdapat keterbatasan aksesibilitas fisik seperti jalur khusus kursi roda, pintu otomatis, serta ketersediaan mesin ATM dengan fitur suara bagi tunanetra. Selain itu, ketersediaan area parkir yang kurang memadai menjadi kendala bagi nasabah disabilitas dalam mengakses layanan perbankan.

Dari aspek kualitas layanan frontliner, banyak pegawai yang belum mendapatkan pelatihan khusus dalam melayani nasabah penyandang disabilitas, sehingga masih kurang memahami kebutuhan mereka. Keterbatasan pegawai yang menguasai bahasa isyarat serta beban kerja yang tinggi juga menjadi faktor yang menghambat pelayanan optimal bagi nasabah dengan kebutuhan khusus.

Beberapa kendala lain juga ditemukan dalam prosedur dan kebijakan layanan, di mana masih terdapat prosedur yang kurang fleksibel, seperti keharusan hadir langsung untuk layanan tertentu tanpa adanya alternatif layanan berbasis digital. Selain itu, minimnya sosialisasi layanan inklusif membuat banyak nasabah penyandang disabilitas tidak mengetahui fasilitas atau hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan perbankan yang lebih mudah dan ramah disabilitas.

Sebagai solusi, Bank Nagari Capem Pasar Bawah Bukittinggi perlu meningkatkan aksesibilitas fasilitas fisik dan teknologi, memberikan pelatihan rutin bagi pegawai, menyederhanakan prosedur layanan bagi penyandang disabilitas, serta memperkuat kebijakan dan edukasi bagi nasabah mengenai layanan inklusif.

5.2 Saran

Berasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang di dapatkan, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sehingga menjadi bahan pertimbangan Bank Nagari Capem Pasar Bawah Bukittinggi sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur dan Fasilitas

- a) Menyediakan jalur khusus kursi roda, pintu otomatis, dan lift untuk memudahkan akses penyandang disabilitas
- b) Mengadakan mesin ATM dengan fitur suara untuk tunanetra serta layar yang lebih mudah diakses oleh tunarungu.
- c) Memperbaiki fasilitas parkir agar lebih ramah bagi penyandang disabilitas.

2. Pengembangan Kompetensi SDM

- a) Mengadakan pelatihan berkala bagi pegawai terkait pelayanan inklusif, termasuk pelatihan bahasa isyarat.
- b) Menunjuk pegawai khusus sebagai “Disability Service Officer” yang bertugas membantu nasabah penyandang disabilitas.
- c) Meningkatkan kesadaran dan empati pegawai melalui sosialisasi dan pelatihan khusus.

3. Penyempurnaan Prosedur dan Kebijakan

- a) Menyederhanakan prosedur administrasi bagi penyandang disabilitas, termasuk pengguna tanda tangan digital dan layanan berbasis teknologi.
- b) Memastikan kebijakan layanan inklusif dapat diterapkan secara efektif di tingkat cabang.

- c) Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi kebijakan dan layanan bagi nasabah penyandang disabilitas.

4. Peningkatan Edukasi dan komunikasi

- a) Meningkatkan informasi mengenai layanan khusus bagi penyandang disabilitas melalui brosur, media sosial, dan layanan digital.
- b) Menyediakan materi edukasi yang mudah diakses, seperti video dengan bahasa isyarat atau dokumen dengan fitur teks suara.
- c) Berkolaborasi dengan komunitas penyandang disabilitas untuk memahami kebutuhan khusus mereka dan menyesuaikan layanan yang lebih inklusif.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Bank Nagari Capem Pasar Bawah Bukittinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas serta menciptakan lingkungan perbankan yang lebih inklusif, ramah, dan setara bagi seluruh nasabah.