

**KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK
BANDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**

TUGAS AKHIR



Oleh:

YRILO RAHMADANI TANTOWI
NIT : 30618024

**DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

**KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK
BANDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

VRILO RAHMADAN LANTOWI
NIT : 30618024

**DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG PENYANDANG
DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

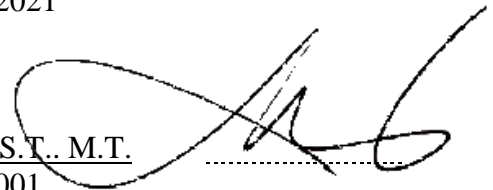
Oleh :

Vrilo Rahmadani Tantowi
NIT : 30618024

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, Kamis 2 Juni 2021

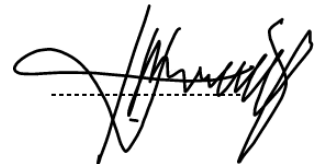
Pembimbing I

: ARIYONO SETIAWAN, S.T., M.T.
NIP. 19790328 200502 1 001



Pembimbing II

: Dr. WIWID SURYONO, S.Pd, MM
NIP. 19611130 198603 1 001



LEMBAR PENGESAHAN

KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Oleh :

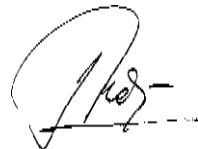
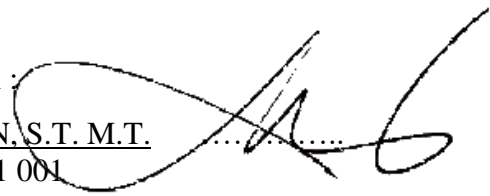
Vrilo Rahmadani Tantowi

NIT : 30618024

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma III Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada : Kamis 8 Agustus 2018

Panitia Penguji :

1. Ketua : ARIYONO SETIAWAN, S.T. M.T.
NIP. 19790328 200502 1 001
2. Sekretaris : KUSNO, S.Pd, MM
NIP. 19630617 198203 1 001
3. Anggota : SUDRAJAT, SE, MM
NIP. 19600514 197912 1 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



ARIYONO SETIAWAN, ST,MT
NIP.19790328 200502 1 001

ABSTRAK

KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK BANDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Oleh :

Vrilo Rahmadani Tantowi

NIT : 30618024

Menurut undang – undang no 1 tahun 2009 bandar udara ialah sebuah daerah di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, pertukaran penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas. Suatu bandara diyakini harus memenuhi kebutuhan bagi penyedia jasa yakni maskapai dan mencakup kebutuhan bagi penumpang. Seluruh penumpang tanpa terkecuali berhak mendapatkan pelayanan dan jasa yang tersedia termasuk bagi penumpang yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas.

Menurut undang-undang 8 tahun 2016 penyandang disabilitas merupakan orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik yang dalam jangka waktu tertentu dapat mengalami hambatan apabila berinteraksi dengan lingkungan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh serta efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Jurnal penelitian ini dibuat dengan maksud mengkaji tentang tingkat keoptimalan suatu bandara dalam menyediakan pelayanan dan fasilitas akses bagi para penumpang penyandang disabilitas menggunakan penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan kasus yang terjadi dilapangan, selain itu adapun data yang dipakai oleh penulis didapatkan atau dikumpulkan secara pribadi melalui dokumentasi serta wawancara terhadap sampel dari populasi.

Dari data yang ditemukan serta kasus yang terjadi berdasarkan data tersebut penulis menemukan adanya kekurangan pelayanan serta fasilitas di terminal domestik bagi penumpang penyandang disabilitas. Maka dari itu, dibutuhkan pelengkapan fasilitas serta peningkatan inovasi layanan. Di dalam penulisan ini, penulis juga menggambarkan ide yang merupakan inovasi baru bagi penyandang disabilitas agar mudah berpergian menggunakan moda transportasi pesawat.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan serta fasilitas di terminal domestik Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memerlukan peningkatan pada sektor pelayanan dan juga fasilitas di terminal domestik agar dapat mencakup penumpang penyandang disabilitas.

Kata kunci : Bandara, Pelayanan, Fasilitas, Inovasi, Disabilitas, Penumpang

ABSTRACT

STUDY OF PASSENGER SERVICES AND FACILITIES WITH DISABILITIES AT DOMESTIC TERMINAL SULTAN HASANUDDIN INTERNATIONAL AIRPORT MAKASSAR

By :

Vrilo Rahmadani Tantowi
NIT : 30618024

According to Law No. 1 of 2009 an airport is an area on land or waters with certain boundaries that is used as a place for aircraft to land and take off, exchange passengers, load and unload goods, and place for intra and intermodal transportation, which is equipped with with aviation safety and security facilities, as well as facilities. An airport is believed to have to meet the needs of service providers, namely airlines and cover the needs of passengers. All passengers without exception are entitled to services and services available, including passengers with special needs or persons with disabilities.

According to Law 8 of 2016 persons with disabilities are people who experience physical, intellectual, mental, and sensory limitations which in a certain period of time can experience obstacles when interacting with the environment and difficulties to participate fully and effectively with other citizens based on equal rights.

This research journal was created with the intention of examining the level of optimization of an airport in providing services and access facilities for passengers with disabilities using qualitative research through case studies that occurred in the field, besides that the data used by the author was obtained or collected personally through documentation and interviews. to a sample of the population.

From the data found and the cases that occurred based on these data, the writer found a lack of services and facilities at the domestic terminal for passengers with disabilities. Therefore, it is necessary to complete facilities and improve service innovation. In this paper, the author also describes an idea which is a new innovation for persons with disabilities to make it easier to travel using the airplane mode of transportation.

From the results of the study, it can be concluded that services and facilities at the domestic terminal of Sultan Hasanuddin International Airport Makassar require improvements in the service sector and also facilities at the domestic terminal in order to cover passengers with disabilities.

Keywords: Airport, Service, Facility, Innovation, Disability, Passenger

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vrilo Rahmadani Tantowi
NIT : 30618024
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Kajian Pelayanan dan Fasilitas Penumpang Penyandang Disabilitas di Terminal Domestik Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Peruguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Makassar, 08 Febuari 2021



Vrilo Rahmadani Tantowi

NIT. 30618024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak M. Andra Adityawarman, ST, M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya ;
2. Mas Dio Chandra dan mas Ari selaku senior dan pembimbing pada unit *Apron Movement Control* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar beserta unit Terminal Inspektur Kargo yang banyak memberi penulis bantuan serta kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini ;
3. Bapak Ariyono Setiawan, ST, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ;
4. Dr. Wiwid Suryono, S.Pd, MM selaku pembimbing kedua yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini ;
5. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual ;
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini ;
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya ;
8. Teman–teman course Diploma III Manajemen Transportasi Udara IV yang juga memberi motivasi dan semangat ;

9. Senior course Diploma III Manajemen Transportasi Udara III yang juga memberi saran, motivasi, dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini ;
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, 08 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN TEORI	6
2.1 Kajian	6
2.2 Pelayanan	7
2.3 Fasilitas.....	7
2.4 Penyandang Disabilitas	8
2.5 Terminal Domestik.....	10
2.6 Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	10
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.1.1 Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif.....	12

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	12
3.2.1	Populasi.....	13
3.2.2	Sampel	13
3.3	Objek Penelitian	13
3.4	Instrumen Penelitian.....	14
3.5	Metode Pengumpulan Data	14
3.5.1	Dokumentasi	14
3.5.2	Wawancara	14
3.5.3	Observasi	16
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	16
3.6.2	Waktu Penelitian.....	16
3.7	Teknik Analisis	16
3.8	Langkah Kerja Analisis Permasalahan.....	17
BAB 4 KAJIAN DAN PEMECAHAN MASALAH.....		18
4.1	Kajian Masalah.....	18
4.1.1	Kurang Optimalnya Pelayanan Kepada Penumpang Penyandang Disabilitas.....	18
4.1.2	Kurangnya Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Terminal Domestik	19
4.1.3	Belum adanya Pengembangan Pelayanan dan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang disabilitas	21
4.2	Data Hasil Penelitian Masalah	21
4.2.1	Dokumentasi	21
4.2.2	Wawancara	22
4.2.3	Observasi	22
4.3	Pemecahan Masalah	22
4.3.1	Mebentuk Unit Khusus “ <i>Disabilities Personal Assistance</i> ” Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	22
4.3.2	Penambahan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas di Terminal Domestik	23
4.3.3	Inovasi Pelayanan dan Fasilitas Penumpang Disabilitas	24
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		27
5.1	Kesimpulan.....	27
5.2	Saran.....	27

DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Seorang Penumpang Kursi Roda Menunggu Staf Maskapai	18
Gambar 4. 2 Tempat Duduk Khusus Penumpang Prioritas	19
Gambar 4. 3 Papan Tanda Toilet Khusus Disabilitas	19
Gambar 4. 4 Lift Khusus Penumpang Disabilitas	20
Gambar 4. 5 Fasilitas Kursi Roda Untuk Penumpang	20
Gambar 4. 6 Flowchart Aplikasi ‘ <i>Caring By Me</i> ’	25

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Luas Bangunan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. 11

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	30

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif . Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana
- Suwartono. 2014. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Deta dan Eka. 2019. Aksesibilitas Sarana Sanitasi Bagi Ddifabel di Tempat Transportasi Umum. Jogjakarta. Universitas Respati Jogjakarta
- Cahyo, Prabowo. 2018. Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta
- Widinarsih.2019. Penyandang Disabilitas di Indonesia : Perkembangan Istilah dan Definisi. Jakarta. Universitas Indonesia. Diakses dari <http://jurnalkesos.ui.ac.id/index.php/jiks/article/view/239>
- Firdaus, F dan Iswahyudi, F. 2008. Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. Diakses dari <http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/64>
- Kartika, Jane. 2021. Jurnal Implementasi Aksebilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Universitas sebelas Maret. Diakses dari <https://jurnal.uns.ac.id/jas/article/view/47635>
- Lely, Indah. 2016. Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braile. Kota Malang. Universitas 17 Agustus Surabaya. Diakses di <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/dia/article/view/%231864>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 239 Ayat (1)
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal (4)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

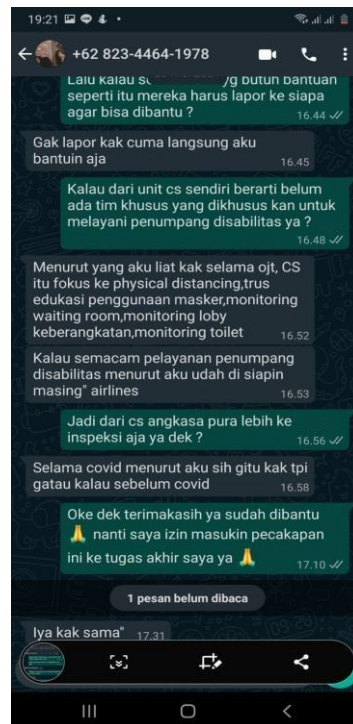
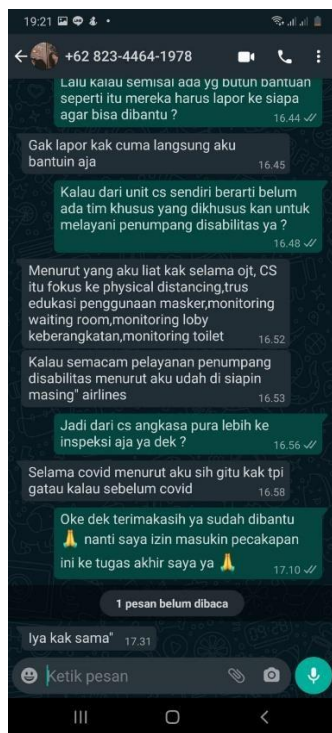
1. Bagaimana Langkah awal penumpang seorang penyandang disabilitas agar mendapatkan pelayanan?
2. Apa saja pelayanan yang diberikan apabila penyandang disabilitas tersebut telah melakukan langkah – langkah tersebut ?
3. Apa saja fasilitas yang diberikan kepada penumpang penyandang disabilitas ketika hendak bepergian?
4. Apakah fasilitas yang dimiliki sudah memenuhi untuk membantu penumpang penyandang disabilitas
5. Apa saja fasilitas yang menurut anda bisa ditambahkan demi meningkatkan pelayanan ?
6. Apakah ada kendala komunikasi antara penumpang penyandang disabilitas dengan pihak maskapai sebagai penyedia layanan ?
7. Siapa yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada penumpang penyandang disabilitas?
8. Sejauh ini adakah kendala yang terjadi pada saat menolong penumpang penyandang disabilitas baik penyandang tuna daksa, tuna netra dan lainnya?
9. Perlu kah membentuk suatu unit pelayanan khusus seperti special personal assistance untuk memaksimalkan pelayanan kepada penumpang disabilitas ?
10. Apa harapan kedepannya agar penumpang penyandang disabilitas mendapatkan hak nya ?

LAMPIRAN II

Hasil Wawancara

1. *Jadi seorang penumpang yang memiliki kebutuhan tersebut harus melapor bersama pendampingnya ke pihak maskapai baru penumpang tersebut harus diperiksa dan mendapat surat layak terbang dan menyampaikan kebutuhannya.*
2. *Yang pasti mereka akan dapat surat layak terbang dan juga akan dibantu untuk menuju pesawat*
3. *Kalau fasilitas sih kami dari maskapai ada wheel chair apabila dibutuhkan*
4. *Kalau menurut saya sudah ya karena kadang mereka juga pakai, kursi roda mereka sendiri.*
5. *Fasilitas mungkin bisa menambah bidang miring buat kursi roda*
6. *Komunikasi sampai saat ini baik, komunikasi sangat penting agar kami bisa menyediakan pelayanan yang dibutuhkan*
7. *Kami semua dari ground staff maskapai*
8. *Sejauh ini tidak ada . kami ikhlas membantu mereka*
9. *Bisa juga sih agar pelayanannya jadi lebih maksimal .*
10. *Yang pasti harapannya pelayanan dan fasilitas yang diberikan dapat sepenuhnya membantu.*

LAMPIRAN III



RIWAYAT PENULIS



VRILO RAHMADANI TANTOWI, lahir di JEMBER tanggal 05 April 2000. Terlahir sebagai anak yang ke kedua dari pasangan suami istri Bpk. Akhmad Tantowi dan Ibu Anastasia Untariningrum. Mengenyam pendidikan sekolah dasar di SDN JEMBER LOR I dan lulus pada tahun 2012. Setelah lulus sekolah dasar melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPK SANTO PETRUS JEMBER dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu, melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAK SANTO PAULUS JEMBER dan lulus pada tahun 2018.

Berkesempatan mengikuti pendidikan keahlian terapan Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya masuk pada bulan September tahun 2018 yang saat ini pada tahun 2021. Selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya penulis berkesempatan melaksanakan *On The Job Training* sebagai *Avsec*, *Apron Movement Control*, *Cargo Service* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dari bulan Februari sampai dengan bulan April tahun 2021.