

**ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR
UDARA KELAS 1 KALIMARAU**

TUGAS AKHIR



Oleh:

DIKA NUR SYAIFUDIN
NIT : 30620032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2023**

**ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR
UDARA KELAS 1 KALIMARAU**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Mata Kuliah Tugas Akhir pada Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

DIKA NUR SYAIFUDIN
NIT : 30620032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG
DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU

Oleh :
Dika Nur Syaifudin
NIT : 30620032

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 21 Juli 2023

Pembimbing I : AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001



.....

Pembimbing II : LADY SILK M., S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002



.....

LEMBAR PENGESAHAN

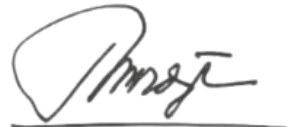
ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG
DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU

Oleh :
DIKA NUR SYAIFUDIN
NIT : 30620032

Telah dipertahankan dan dinyatakan pada Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 21 Juli 2023

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. SUDRAJAT, S.E., M.M.
NIP. 19600514 197912 1 001
2. Sekretaris : AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001
3. Anggota : FAOYAN AGUS F., S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19680217 199102 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

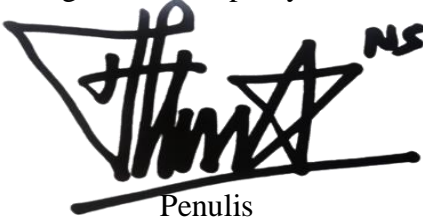
Nama : Dika Nur Syaifudin
NIT : 30620032
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Analisis Kebutuhan Aksesibilitas Fasilitas Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas di Terminal Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan

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.

Surabaya, 22 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Penulis
Dika Nur Syaifudin
NIT. 30620032

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU 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 Ir. Agus Pramuka, M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dan sebagai pembimbing materi yang senantiasa membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini;
3. Ibu Lady Silk M., S.Kom., M.T. selaku pembimbing II, yang senantiasa membimbing dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
4. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
5. Unit Pengelola Bandar Udara Kalimantan yang banyak memberi penulis bantuan serta kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
6. Bapak Ngadikan dan Ibu Dini Sri Rahayu selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
7. Saudari Auliya Dina Nur Aita selaku adik kandung penulis yang senantiasa memberikan semangat;
8. Para dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
9. Teman-teman sesama Taruna yang melaksanakan On The Job Training di Bandar Udara kelas 1 Kalimantan yang juga memberi motivasi, semangat dan canda tawa;
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini;
11. Teman-teman course Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara angkatan 6 yang juga memberi motivasi dan semangat;
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tentunya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, saya mohon maaf. Saran dan kritik membangun saya harapkan demi karya yang lebih baik.

Surabaya, 22 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, featuring stylized letters and a horizontal line underneath. The initials 'NS' are visible at the top right of the signature.

Penulis

Dika Nur Syaifudin

NIT. 30620032

ABSTRAK

ANALISIS KEBUTUHAN AKSESIBILITAS FASILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI TERMINAL BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU

Oleh :
Dika Nur Syaifudin
NIT : 30620032

Bandar Udara Kalimantan adalah Bandar Udara yang terletak di Kecamatan Teluk Bayur, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Dimana di terminal bandara Kalimantan terdapat fasilitas untuk umum dan untuk penumpang penyandang disabilitas antara lain, fasilitas lift khusus disabilitas, *priority seat*, *ramp*/jalan miring, toilet khusus disabilitas, ruang tunggu khusus disabilitas, kursi roda, *walker*, dan tongkat bantu jalan/*crutch*. Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan berupa pendampingan untuk mempermudah penumpang penyandang disabilitas dalam berkomunikasi dan pergerakan dari proses *check-in* sampai dengan penumpang penyandang disabilitas melakukan proses *boarding*. Sehingga dengan disediakannya fasilitas dan juga pelayanan yang telah diberikan maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kesiapan fasilitas dan layanan yang ideal serta ketersediaan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas. Agar penumpang penyandang disabilitas merasa nyaman dalam menggunakan moda transportasi udara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan dapat memperoleh data berbentuk angka yang kemudian hasil tersebut diolah menggunakan aplikasi statistik berupa SPSS. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, observasi, wawancara, dan kuisioner. Sedangkan pada pengolahan data hasil kuisioner penulis menggunakan data uji validitas dan data uji reliabilitas, dengan objek penelitian yaitu aksesibilitas fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas dengan populasi sebanyak 50 orang, sehingga sampel yang penulis ambil sebanyak 33 orang penumpang penyandang disabilitas di Bandara Kalimantan.

Hasil akhir yang dicapai dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk hasil uji validitas seluruh item memperoleh nilai lebih besar dari nilai r tabel yakni 0,344 yang dinyatakan valid dan untuk hasil uji reliabilitas memperoleh nilai 0,970 yang berada dalam kategori tinggi. Sehingga bisa ditarik sebuah kesimpulan dimana masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan aksesibilitas fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, sedangkan untuk ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan sudah cukup baik.

Kata Kunci: *Aksesibilitas, Fasilitas, Pelayanan, Penyandang disabilitas, Terminal.*

ABSTRACT

ANALYSIS OF ACCESSIBILITY NEEDS OF FACILITIES TO IMPROVE SERVICES FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES AT TERMINAL CLASS I KALIMARAU AIRPORT

By :

Dika Nur Syaifudin

NIT : 30620032

Kalimmarau Airport is an airport located in Teluk Bayur District, Berau Regency, East Kalimantan. Where at the Kalimmarau airport terminal there are facilities for the public and for passengers with disabilities, including special disability lift facilities, priority seats, ramps/sloping ramps, special disabled toilets, special disability waiting rooms, wheelchairs, walkers, and walking sticks/crutch . As for the services provided in the form of assistance to make it easier for passengers with disabilities to communicate and move from the check-in process to the passengers with disabilities to carry out the boarding process. So that by providing the facilities and services that have been provided, the purpose of this study is to determine the ideal readiness of facilities and services as well as the availability of facilities for passengers with disabilities. So that passengers with disabilities feel comfortable in using air transportation modes.

In this study the authors used a quantitative research method in which the research conducted was able to obtain data in the form of numbers which were then processed using a statistical application in the form of SPSS. For data collection techniques using documentation, observation, interviews, and questionnaires. Whereas in processing the data from the questionnaire results the author uses validity test data and reliability test data, with the object of research namely the accessibility of facilities for passengers with disabilities with a population of 50 people, so the sample that the author takes is 33 passengers with disabilities at Kalimmarau Airport.

The final results achieved from this study indicate that for the results of the validity test all items obtained a value greater than the r table value, namely 0.344 which was declared valid and for the reliability test results obtained a value of 0.970 which was in the high category. So that a conclusion can be drawn where there are still deficiencies in fulfilling the accessibility of facilities for passengers with disabilities, while the availability of facilities and services that have been provided are quite good.

Keywords : *Accessibility, Facilities, Services, Persons with Disabilities, Terminal.*

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi. (2017). *Pengertian Fasilitas*. New York: *Principles of Marketing*.
- Atmadjati. (2018). *Service Excellent*. Bandung: Salemba.
- BLU, P. (2023). Retrieved from Website PPK BLU View BLU: <https://blu-djpb.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/blu/view&id=200#:~:text=Bandara%20Kalimarau%20adalah%20bandar%20udara%20yang%20terletak%20di,Udara%20Kalimarau%20didirikan%20tahun%201976dengan%20kategori%20bandara%20perintis>.
- Bungin, B. (n.d.). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Chhabra. (2016). *Definition diiffable (differently abled)*. Washington: SAGE.
- Direkrorat Jendral Perhubungan Udara. (n.d.).
- Eka, D. d. (2019). *Aksesibilitas sarana sanitasi bagi difabel di tempat transportasi umum*. Jogjakarta. Universitas Respati Jogjakarta.
- Firda Silvia Pramashela, H. A. (2022). *Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*.
- Firdaus, F. d. (2008). *Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus*.
- Ghozali. (2016). *Uji reliabilitas*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heylighen, Doren, & Vermeersch. (2013). *Definisi aksesibilitas*. *Enriching Our understanding of architecture through disability experience*, Vol. 38, No. 1, hal. 7-19.
- Kalakou, & Moura. (2021). *Definisi terminal bandar udara*. Jakarta: Indeks.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, KBBI. (n.d.).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2016). *Pengertian Pelayanan*. ISE England: *Marketing Management*.
- Mardiyani, & Murwatiningsih. (2015). *Definisi fasilitas*. Medan: Athra Samudra.

- pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178. (2015).
Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98. (2017).
Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi
Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus .*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98. (2017).
Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi
Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.*
- PM 178 Tahun 2015 Pasal 4 ayat (2) . (n.d.).*
- PM 98 Tahun 2017 Pasal 4. (n.d.).*
- PM 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa
Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. (n.d.).*
- Poerwanti, S. D. (2021). aksesibilitas layanan fisik bagi penyandang disabilitas di
perpustakaan umum daerah kabupaten Jember.*
- Prajalani. (2017). Aksesibilitas bagi difabel. Jakarta: Salemba.*
- Prajalani, & Himawanto. (2017). Anak berkebutuhan khusus. Sukuharjo:
Indonesian Journal of Disability Studies.*
- Satori, & Komariyah. (2014). Definisi Analisis. Bandung: alfabeta.*
- Sendi Arief Prawira, D. I. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas
Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas
Di Kereta Rel Listrik Jakarta.*
- Sofar, S. (2018). Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan tesis.
Bogor: In Media.*
- Subroto, S. (2013). Pengertian fasilitas. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Sugiono. (2015). Definisi Analisis. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian pendekatan kauntitaif, kualitatif dan R&D.
Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
Bandung: ALFABETA.*

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Wibasuri.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Gapura press.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Udara, K. P. (2021). *Pedoman proyek akhir/tugas akhir perguruan tinggi penerbangan*. Tangerang: Poltekbang Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 1. (2009). *Tentang penerbangan*.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 239. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 239. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 29 ayat (1) Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 8 . (2016). *Tentang Penyandang Disabilitas*.
- undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- UU no 22 Tahun 2009. (n.d.).
- UU Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 134. (n.d.).
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DIKA NUR SYAIFUDIN, lahir di Sidoarjo pada tanggal 04 Mei 2002, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan bapak Ngadikan dan ibu Dini Sri Rahayu. Bertempat tinggal di Desa Kedondong, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Memulai pendidikan di SDN Kedondong 2 pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Tulangan pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Lalu melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Hang Tuah 5 Sidoarjo pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya menempuh pendidikan pada tahun 2020 sebagai taruna Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 6 sampai dengan saat ini. Selama mengikuti Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya penulis telah mendapat kesempatan melaksanakan *On the Job Training* selama dua kali yang pertama dilaksanakan pada tanggal 9 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 di UPBU Bandar Udara Kelas I Kalimantan-Berau, Kalimantan Timur pada unit *Aviation Security, Apron Movement Control, Unit Informasi, Unit Pelayanan Kargo, dan Quality Control*. Kemudian *On the Job Training* kedua dilaksanakan di maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng pada tanggal 15 Mei 2023 sampai dengan tanggal 30 Juni tahun 2023, pada unit *flight operation officer (FOO), dan Customer Service (CS)*.