

**EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR



Oleh:

SANDRA NUR LAILI
NIT. 30621066

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

2024

**EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG
PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md) pada
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

SANDRA NUR LAILI
NIT. 30621066

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Oleh :
SANDRA NUR LAILI
NIT. 30621066

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, Agustus 2024

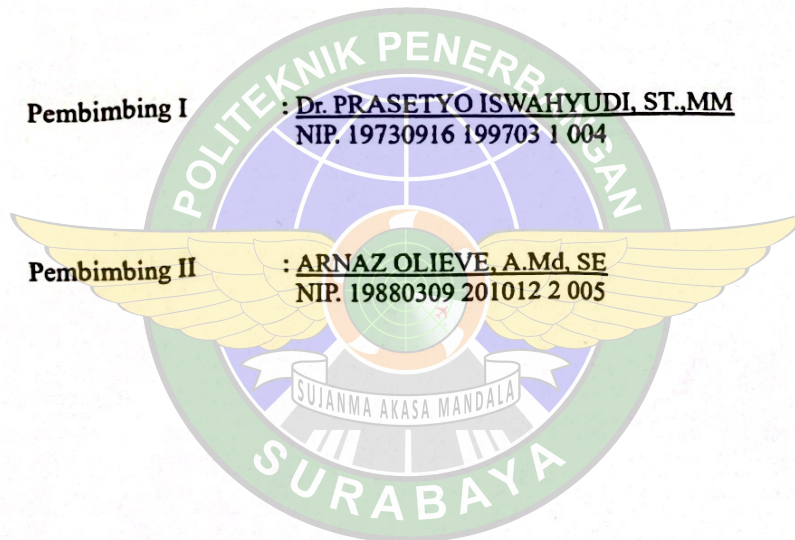
Pembimbing I

: **Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, ST.,MM**
NIP. 19730916 199703 1 004



Pembimbing II

: **ARNAZ OLIEVE, A.Md, SE**
NIP. 19880309 201012 2 005



HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Oleh :
SANDRA NUR LAILI
NIT. 30621066

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 7 Agustus 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : FAHRUR ROZI, ST, MSc
NIP. 197906202008121001
2. Sekretaris : Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, S.T., M.M.
NIP. 19730916 199703 1 004
3. Anggota : CATUR ERIK WIDODO, M.Pd
NIP. 19810529 200812 1 001

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segenap rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat ridho dan segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul "EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG"

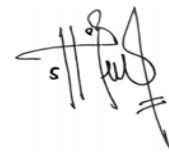
Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penulis berterima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa moril maupun materiil sehingga penyusunan Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Dr. Prasetyo Iswahyudi, S.T.,M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing selama penyusunan Proyek Akhir.
6. Ibu Arnaz Olive, A.M.d, SE selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing selama penyusunan Proyek Akhir.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Unit Pengelola Bandar Udara Internasional El Tari yang banyak memberi penulis bantuan serta kemudahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Kepada diri saya sendiri, Sandra Nur Laili yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini, menjadi pembelajar dan tetap hidup untuk selalu berjuang dan menyerah dalam hal apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi karya yang lebih baik.

Surabaya, 20 Januari 2024



Sandra Nur Laili
NIT. 30621066

ABSTRAK

EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Oleh :

Sandra Nur Laili

NIT. 30621066

Bandar Udara Internasional El Tari Kupang adalah Bandar Udara yang terletak di Kota Kupang, Kecamatan Mualafa, Nusa Tenggara Timur. Dimana di terminal Bandar Udara Internasional El Tari Kupang ini terdapat fasilitas 1 lift khusus disabilitas, *Difable and Special Needs Holding Room*, 1 toilet khusus disabilitas di *waiting room*, *ramp*/jalanan miring, kursi roda. Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan berupa pendampingan untuk mempermudah penumpang penyandang disabilitas dalam berkomunikasi dan pergerakan dari proses tiba di terminal, 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 kualitatif dimana penelitian ini memperoleh data dari observasi, dokumentasi, wawancara, triangulasi dan studi pustaka. Disini penulis menggunakan objek penelitian yaitu fasilitas penunjang bagi penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Sedangkan untuk sampel penulis menggunakan 2 calon penumpang penyandang disabilitas Tunarungu dan Disabilitas Fisik.

Hasil akhir yang dicapai dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk tingkat pelayanan dapat dilihat dari fasilitas penunjang penumpang penyandang disabilitas yang masih mempunyai kekurangan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dimana perlunya penambahan fasilitas dan evaluasi dari Bandar Udara Internasional El Tari Kupang untuk menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi penumpang penyandang disabilitas.

Kata kunci : Fasilitas, Penyandang Disabilitas, Pelayanan, Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

ABSTRACT

EVALUATION OF SUPPORTING FACILITIES FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES TO IMPROVE SERVICES AT EL TARI KUPANG INTERNATIONAL AIRPORT

By :

Sandra Nur Laili

NIT : 30621066

El Tari Kupang International Airport is an airport located in Kupang City, Mualafa District, East Nusa Tenggara. Where in the terminal of El Tari Kupang International Airport there are facilities for 1 special elevator for disabilities, Difable and Special Needs Holding Room, 1 special toilet for disabilities in the waiting room, ramp / sloping road, wheelchair. As for the services provided in the form of assistance to facilitate passengers with disabilities in communication and movement from the process of arriving at the terminal, the check-in process until passengers with disabilities carry out the boarding process. So that with the provision of facilities and services that have been provided, the purpose of this study is to determine the readiness of ideal facilities and services and 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 qualitative research methods where this research obtained data from observation, documentation, interviews, triangulation and literature study. Here the author uses the object of research, namely supporting facilities for passengers with disabilities at El Tari Kupang International Airport. As for the sample, the author used 2 prospective passengers with disabilities with Deafness and Physical Disabilities.

The final results achieved from this study indicate that the level of service can be seen from the supporting facilities for passengers with disabilities who still have shortcomings at El Tari Kupang International Airport. So it can be concluded that there is a need for additional facilities and evaluation from El Tari Kupang International Airport to provide services that can provide satisfaction for passengers with disabilities.

Keywords: *Facilities, People with Disabilities, Services, El Tari Kupang International Airport*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika penelitian	11
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Bandar Udara.....	13
2.1.1 Fungsi Bandar Udara.....	14
2.1.2 Bentuk Pengguna Bandar Udara	14
2.1.3 Aktivitas Bandar Udara.....	15
2.2 Evaluasi	16
2.2.1 Konsep Evaluasi.....	18
2.2.2 Tahapan Evaluasi.....	19
2.3 Fasilitas.....	19
2.3.1 Teori Fasilitas	20
2.3.2 Fasilitas Sisi Darat (<i>Land Side</i>).....	21
2.4 Penunjang	23
2.5 Aksesibilitas	25
2.6 Pelayanan	28
2.6.1 Standar Pelayanan	31
2.6.2 Kualitas Pelayanan	32
2.7 Penumpang	34
2.8 Penyandang Disabilitas	35
2.8.1 Klasifikasi Penyandang Disabilitas.....	38
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	42
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Desain Penelitian.....	49

3.2 Sampel dan Objek Penelitian	52
3.2.1 Sampel.....	52
3.2.2 Objek Penelitian	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
3.3.1 Dokumentasi	53
3.3.2 Observasi.....	53
3.3.3 Wawancara	54
3.3.4 Triangulasi.....	55
3.3.5 Studi Pustaka.....	56
3.4 Teknik Analisis Data.....	56
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.5.1 Tempat Penelitian	58
3.5.2 Waktu Penelitian.....	58
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Bagaimana Kondisi Eksisting Fasilitas Yang Dapat Disediakan Bagi Calon Penumpang Penyandang Disabilitas di Bandar Udara Internasional El Tari.....	59
4.1.2 Bagaimana Layanan Yang Dapat Disediakan Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara Internasional El Tari.....	61
4.1.3 Apakah Ketersediaan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Tercukupi	62
4.1.4 Dokumentasi Fasilitas Yang Telah Disediakan Oleh Pihak Bandar Udara Internasional El Tari	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Observasi.....	66
4.2.2 Wawancara	73
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
 DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Bandar Udara Internasional El Tari.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Rata-Rata Penumpang Berangkat Di Bandar Udara Internasional El Tari.....	6
Gambar 1. 3 Jumlah Rata-Rata Penumpang Datang Di Bandar Udara Internasional El Tari.....	6
Gambar 1. 4 Lift Khusus Penumpang Disabilitas.....	7
Gambar 1. 5 Ramp/Jalanan Miring Khusus Penumpang Disabilitas	8
Gambar 1. 6 Difable and Special Needs Holding Room	8
Gambar 1. 7 Toilet Khusus Penumpang Disabilitas di Waiting Room	8
Gambar 1. 8 Kursi Roda yang Disediakan Ground Handling.....	9
Gambar 1. 9 Pendampingan Petugas Ground Handling.....	9
Gambar 3. 1 <i>Flowchart Penelitian</i>	51
Gambar 4. 1 Toilet Umum Area Keberangkatan.....	60
Gambar 4. 2 Toilet Family Area Kedatangan.....	60
Gambar 4. 3 Pendampingan Penumpang Disabilitas Setibanya Di Terminal	61
Gambar 4. 4 Pendampingan Penumpang Saat Pengecekan	61
Gambar 4. 5 Pelayanan Mobilitas Penumpang Disabilitas	61
Gambar 4. 6 Area Drop Zone.....	62
Gambar 4. 7 Area Pick Up Zone.....	62
Gambar 4. 8 Area Parkir Bandar Udara	63
Gambar 4. 9 Special And Difable Holding Room Area Waiting Room.....	63
Gambar 4. 10 Special And Difable Holding Room Area Check In Counter.....	64
Gambar 4. 11 Toilet Khusus Disabilitas.....	65
Gambar 4. 12 Special And Holding Room Area Waiting Room.....	65
Gambar 4. 13 Lift Di Area Keberangkatan	65
Gambar 4. 14 Kursi Roda.....	65
Gambar 4. 15 Ramp/Jalanan Miring Tanpa Pegangan.....	66
Gambar 4. 16 Ramp/Jalanan Miring Dengan Pegangan	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Umum Bandar Udara Internasional El Tari	3
Tabel 2. 1 Penyediaan Aksesibilitas Di Bandar Udara Internasional El Tari	27
Tabel 2. 2 Tolak Ukur Fasilitas Disabilitas	31
Tabel 2. 3 Kategori Penumpang	35
Tabel 2. 4 Klasifikasi Penyandang Disabilitas	38
Tabel 2. 5 Kategori Kelainan dan Memiliki Potensi	40
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	58
Tabel 4. 1 Observasi	67
Tabel 4. 2 Wawancara informan penumpang penyandang disabilitas Tunarungu dan Disabilitas Fisik	74
Tabel 4. 3 Wawancara informan petugas	75
Tabel 4. 4 Wawancara untuk pakar orang disabilitas	77
Tabel 4. 5 Wawancara 2 Informan Penumpang Penyandang Disabilitas	79
Tabel 4. 6 Wawancara 2 Informan Petugas	82



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Lembar Validasi Wawancara	A-1
A.1 Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara Oleh Dosen Pembimbing	A-1
A.2 Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara Oleh Pakar Disabilitas	A-2
Lampiran B. Wawancara	B-1
B.1 Dokumentasi Wawancara	B-1
B.2 Surat Keterangan Wawancara.....	B-2



DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. (1983). *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kpegawaian* . Jakarta: Gunung Agung.
- A'an Komariyah, D. S. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Admadjati. (2018). *Layanan Prima Pada Saat Ini*. Bandung, Salemba.
- Albari, Atika Kartikasari. (2019). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. Asean Journal of Entrepreneurship and Family Business* (Vol. Vol. III).
- ANNEX 14 . (2004). *Aerodromes*.
- Apriyadi. (2017). *Pengertian Fasilitas* (Principles of Marketing ed.). New York.
- Apriyadi, D. (n.d.). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari . Magistra.
- Arikunto, S. 2. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Esdi Mahasatya.
- Arikunto, S. 2. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Putra.
- Ariyono Setiawan. (2018). *Pengenalan Bentuk dan Pola Suara bagi Anak-Anak Penyandang Tuna Rungu*. Surabaya: Ariyono Setiawan.
- Bungin. (n.d.). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Chhabra. (2016). Definition diffable (differently abled).
- Creswell, J. W. (2017). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadji, A. (2014). *Ranah Afektif Dalam Evaluasi Pendidikan* . Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (n.d.).
- Djam'an Satori, A. K. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Ekowati, K. (2012). *Pendidikan Belajar dan Pembelajaran*. Sukoharjo: Pustaka Abadi Sejahtera.
- Heylighen, A. D. (2013). *Enriching Our Understanding Of Architecture Through Disability Experience* (Vol. 38). Open House Internasional.
- Heylighen, D. (2013). Definisi aksesibilitas. *Enriching Our understanding of architecture through disability experience*, 38, 7-19.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- KAMUS BAHASA INDONESIA. (n.d.).
- Kasmir 2017. (n.d.). *Analisis Laporan Penelitian* . Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I. (2018). *Standar Operasional Fasilitas Sisi Darat (Manual Of Standard Land Side Operation Facility)*. Jakarta.
- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I. (2018). *Standart Operasional Fasilitas Sisi Darat (Manual Of Standard Land Side Operation Facility)*. Kantor Pusat Jakarta.
- KM No. 44. (2002). In *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Republik Indonesia.
- KM No. 44 Tahun 2002. (2002). *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. (2018). Bandung, Salemba.

- Lovelock, C. J. (2016). *Pemasaran Jasa* . Jakarta: Erlangga.
- M., M. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mardikanto, P. S. (2015). *Pemberdayaan Masyarakat* . Bandung : Alfabeta.
- Mashudi, F. (2015). *Pedoman Lengkap Evaluasi&Supervisi Bimbingan Konseling*. Yogyakarta: Diva Press.
- MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, P. (n.d.). *Pelayanan Publik&Customer Satisfaction*.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir. (2014). *Pengertian Desain Penelitian*.
- Oemar, H. (2019). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik* . ALFABETA.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 70 Tahun. (2009). In *Pendidikan Inklusif bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 178. (2015). *Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- PM 178. (2015). (P. 4. 2, Trans.)
- PM 39 . (2019). *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*.
- PM 39. (2019). In *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*.
- PM 41 Tahun. (2023). *Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*.
- PM 70 . (2009). *Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Kelainan dan Memiliki Potensi Kecerdasan dan Bakat Istimewa*. Menteri Pendidikan Nasional.
- PM 89 . (2015). In *Penanganan Keterlambatan Penerbangan bagi Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal Nasional* . Republik Indonesia.
- PM 98 . (2017). In *Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus*. Kementerian Republik Indonesia.
- PM 98. (2017). *Penyediaan Aksesibilitas Pada Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus*. Republik Indonesia: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- PM no. 70 Pasal 1. (2001). *Kebandarudaraan*.
- Poerwadarminta. (2006). *Metode Pengajaran* .
- Prajalani, Y. (2017). *Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo*. Sukoharjo: IJDS.
- Pratiwi,Ari dkk. (2016). *Buku Panduan Aksesibilitas Layanan*.
- Rohemah, K. d. (2013). *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan* . Sripsi Universitas Trunojoyo Madura.
- Safruddin, A. d. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Safyanti, 2. d. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Metode Penelitian*.
- Sanjaya, W. (2013). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan* . Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sedaya, C. P. (2019). *Analisis Fasilitas Terminal Pengaron Kota Semarang*. *Ejournal Undip*, Vol.8 No.4.
- Sedaya, C. P. (2019). *Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang*.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, I. p. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SKEP.100/XII/1985. (1985). *Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*. Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- SKEP.77/VI/2005. (2005). *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*.
- Sri Marhanah, R. W. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan.
- Sugiyono . (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2013). *Pengertian fasilitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Thohari, S. (2014). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *I*(1).
- Tika, M. P. (2015). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Kerja* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Tika, M. P. (2015). *Desain Penelitian* .
- Trianah, L. P. (2017). *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Vol. 20). Media Studi Ekonomi.
- Trianah, L. P. (2017). *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* . Studi Ekonomi.
- Usman, M. U. (2003). *Menjadi Guru Profesional* . Bandung: Remaja Rosdakarya .
- UU No 22 Tahun 2009. (n.d.). *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- UU No 8 Tahun 2016. (2016). *Penyandang Disabilitas*.
- UU No. 1. (2009). *Penerbangan Presiden Republik Indonesia*.
- UU No. 20. (2003). In *Sistem Pendidikan Nasional*. Republik Indonesia.
- UU No. 25. (n.d.). *Pelayanan Publik*. In 2009.
- UU No. 70. (2001). In *Kebandarudaraan*. Republik Indonesia.
- UU No.1. (2009). *Penerbangan*.
- UU No.38 Tahun 2014. (2015). *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Yunanda, M. (2009). *Evaluasi Pendidikan* . Jakarta: Balai Pustaka.
- Yusanto. (2019). *Metode Deskriptif Kualitatif* .
- Yusanto, Y. (2019). *Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Journal of Scientific Communication.

LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Validasi Wawancara

A.1 Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara Oleh Dosen Pembimbing

**LEMBAR VALIDASI PERTANYAAN WAWANCARA EVALUASI FASILITAS
PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNAASIONAL
EL TARI KUPANG**

A. Identitas

1. Dosen Pembimbing : Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST.,MM
Amaz Olieve, A.Md, SE
2. Nama Penulis : Sandra Nur Laili

B. Petunjuk

1. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu berilah penilaian: TV (Tidak Valid); KV (Kurang Valid); CV (Cukup Valid); V (Valid).
2. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu berilah penilaian: TDP (Tidak dapat dipahami); KDP (Kurang dapat dipahami); DP (Dapat dipahami); SDP (Sangat dapat dipahami).
3. Sebagai petunjuk untuk mengisi tabel, perhatikan hal berikut;
 - a. Validitas Pertanyaan Wawancara
 - 1) Materi sesuai dengan judul Proposal Proyek Akhir.
 - 2) Rumusan masalah dirumuskan dengan jelas.
 - 3) Metode Penelitian sesuai dengan yang digunakan.
 - b. Penulisan
 - 1) Pertanyaan Wawancara menggunakan bahasa yang baku sesuai kaidahnya
 - 2) Pertanyaan Wawancara menggunakan bahasa yang komunikatif, mudah dipahami dan tidak menimbulkan penafsiran yang ganda.
4. Isilah kolom berikut ini (✓) :

Pertanyaan Wawancara	Validitas Pertanyaan Wawancara				Bahasa			
	Tidak Valid	Kurang Valid	Cukup Valid	Valid	Tidak Dapat Dipahami	Kurang Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	Sangat Dapat Dipahami
				✓			✓	

C. Saran

D. Rekomendasi

Penilaian secara umum (berilah tanda ✓)

- a. Layak untuk dipakai tanpa revisi
- b. Layak untuk dipakai dengan revisi sesuai saran (✓)
- c. Tidak layak dipakai

Surabaya, 20 Juli 2024
Validator Ahli Materi



Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST.,MM

A.2 Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara Oleh Pakar Disabilitas

LEMBAR VALIDASI PERTANYAAN WAWANCARA EVALUASI FASILITAS PENUNJANG BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

A. Identitas

1. Dosen Pembimbing : Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST.,MM
Arnaz Olieve, A.Md, SE
2. Nama Penulis : Sandra Nur Laili

B. Petunjuk

1. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu berilah penilaian: TV (Tidak Valid); KV (Kurang Valid); CV (Cukup Valid); V (Valid).
2. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu berilah penilaian: TDP (Tidak dapat dipahami); KDP (Kurang dapat dipahami); DP (Dapat dipahami); SDP (Sangat dapat dipahami).
3. Sebagai petunjuk untuk mengisi tabel, perhatikan hal berikut;
 - a. Validitas Pertanyaan Wawancara
 - 1) Materi sesuai dengan judul Proposal Proyek Akhir.
 - 2) Rumusan masalah dirumuskan dengan jelas.
 - 3) Metode Penelitian sesuai dengan yang digunakan.
 - b. Penulisan
 - 1) Pertanyaan Wawancara menggunakan bahasa yang baku sesuai kaidahnya
 - 2) Pertanyaan Wawancara menggunakan bahasa yang komunikatif, mudah dipahami dan tidak menimbulkan penafsiran yang ganda.
4. Isilah kolom berikut ini (✓) :

Pertanyaan Wawancara	Validitas Pertanyaan Wawancara				Bahasa			
	Tidak Valid	Kurang Valid	Cukup Valid	Valid	Tidak Dapat Dipahami	Kurang Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	Sangat Dapat Dipahami
a			✓				✓	

C. Saran

D. Rekomendasi

Penilaian secara umum (berilah tanda ✓)

- a. Layak untuk dipakai tanpa revisi
- b. Layak untuk dipakai dengan revisi sesuai saran (✓)
- c. Tidak layak dipakai

Surabaya, 20 Juli 2024
Validator Pakar Disabilitas

Dr. Ariyono Setiawan, S.T., M.T

- Pertanyaan wawancara dengan informan penumpang penyandang disabilitas Tunarungu dan Disabilitas Fisik

Peneliti	: "Seberapa sering anda menggunakan jasa transportasi udara?"
Informan	: "Kalau saya pribadi sudah cukup sering bepergian menggunakan jasa transportasi udara."
Peneliti	: "Menurut anda pentingkah sebuah fasilitas untuk calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari ini?"
Informan	: "Menurut saya sangat penting karena sebuah fasilitas disediakan memang halnya untuk penumpang dan penumpang penyandang disabilitas juga musti mendapatkan keistimewahan dalam fasilitas bantuan tersebut dan tidak membedakan-bedakannya."
Peneliti	: "Menurut anda apa yang paling penting dalam penggunaan fasilitas bagi calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari ini?"
Informan	: "Yang paling penting adalah akses dalam menggunakan fasilitas itu sendiri, percuma juga jika ada fasilitas tapi tidak bisa di gunakan oleh kami. Fasilitas khusus penumpang penyandang disabilitas itu penting karena sangat membantu pergerakan kami yang tidak leluasa ini"
Peneliti	: "Menurut anda seberapa baik kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang diberikan di Bandar Udara El Tari?"
Informan	: "Cukup baik sih, dan konsisiten dalam melayani penumpang yang perlu penanganan khusus. Dari waktu <i>check in</i> sampai <i>boarding</i> di bantu dalam pendampingan dan fasilitas yang disediakan sudah cukup banyak meskipun masih ada kekurangannya juga"
Peneliti	: "Apakah ada saran dan masukan untuk meningkatkan fasilitas bagi calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari ini?"
Informan	: "Saran dan masukan supaya bisa ditambahkan fasilitas yang kurang-kurang untuk calon penumpang penyandang disabilitas"

- Pertanyaan wawancara dengan informan Petugas Customer Service dan Ground Handling

Peneliti	: "Menurut anda pentingkah sebuah fasilitas untuk calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari?"
Informan	: "Menurut saya fasilitas untuk calon penumpang penyandang disabilitas sangat penting ya karena penumpang penyandang disabilitas juga seharusnya mendapatkan perlakuan yang setara dengan penumpang pada umumnya"
Peneliti	: "Bagaimana tanggapan anda mengenai penumpang biasa yang masih sering ditemukannya duduk di <i>priority seat</i> atau <i>disable&special needs holding room</i> ?"

Informan	: “ Kami sebagai petugas bandara akan selalu menegur penumpang biasa yang masih sering duduk di <i>priority seat</i> penumpang yang memerlukan penanganan khusus ya, tetapi jika dalam keadaan khusus seperti <i>peak hours</i> penerbangan kami masih bisa toleran penumpang biasa untuk duduk disitu dengan melihat sikon tidak ada penumpang khusus disitu. Karena dilihat sendiri <i>design</i> Bandar Udara El Tari juga tidak seluas itu di <i>waiting room</i> nya”
Peneliti	: “Menurut anda bagaimana fasilitas yang telah disediakan untuk calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari?”
Informan	: “Kalau dari pihak bandara sendiri akan selalu meningkatkan fasilitas dan pelayanan, namun untuk sekarang memang fasilitas yang ada untuk penumpang penyandang disabilitas masih ada yang kurang dan perlu adanya penambahan”
Peneliti	: “Adakah ada kendala yang sering muncul saat memberikan pelayanan bagi calon penumpang penyandang disabilitas terutama pada penumpang tunarungu?”
Informan	: “Kesulitan pasti ada ya tetapi pasti ada jalan keluarnya dan kita sebagai petugas musti sabar menanggapi penumpang tersebut. Kalau untuk penumpang penyandang tunarungu kami telah menyediakan kertas dan bulpoin untuk dapat berkomunikasi dengan mereka jika mereka terbang tanpa pendampingan keluarga, jika ada keluarga sebagai pendampingnya mungkin kami komunikasinya dengan keluarganya”
Peneliti	: “Menurut anda apa masih ada kekurangan dalam fasilitas atau layanan yang diberikan untuk calon penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara El Tari?”
Informan	: “Ada yaitu fasilitas toilet disabilitas di area keberangkatan belum tersedia, kemudian <i>priority seat</i> di area <i>check in counter</i> yang masih belum bisa dipergunakan karena kekurangan fasilitas didalamnya, dan ada beberapa kali kursi roda yang sudah tidak layak digunakan tapi tetap dipergunakan untuk emlayani penumpang”
Peneliti	: “Bagaimana alur <i>flow</i> penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan pendampingan dan pelayanan lebih oleh petugas?”
Informan	: “Kita dari pihak bandara mendapatkan informasi dari airline/keluarga secara langsung saat melapor di <i>check in counter</i> dengan memberikan laporan surat dari dokter. Kemudian kami mendampingi penumpang dari <i>check in counter</i> sampai masuk kedalam pesawat”

• Pertanyaan wawancara dengan informan Pakar Disabilitas

Peneliti	: “Berbicara di segala bidang umum, menurut bapak apakah fasilitas disabilitas itu penting pak?”
Informan	: “Kalau dibilang penting ga penting pasti sebuah fasilitas itu sangat penting untuk kehidupan sehari-hari kita apalagi untuk orang yang mempunyai kekurangan seperti

	orang disabilitas. Kalau di Bandara sendiri harus wajib disediakan karena pengguna jasa dibidang pelayanan udara"
Peneliti	: "Menurut bapak apakah di Indonesia sendiri sudah berjalan untuk kesetaraan fasilitas yang disediakan untuk orang biasa pada umumnya dengan orang disabilitas?"
Informan	: "Kalau fasilitas khusus selama pengamatan saya rata-rata sudah ada beberapa fasilitas yang di khususkan untuk orang disabilitas, cuman di Indonesia butuh menambah lagi sosialisasi yang lebih untuk bisa masyarakat oalam bahwa fasilitas disabilitas itu perlu disediakan"
Peneliti	: "Apa yang membuat bapak tertarik untuk mengajak orang-orang disabilitas untuk bekerja di perusahaan batik bapak?"
Informan	: "Intinya kesetaraan dan kesempatan yang sama untuk memberikan mereka ruang gerak untuk bisa bekerja atau mengimplementasikan keterampilan atau keahliannya untuk bekerja"
Peneliti	: "Untuk di perusahaan bapak sendiri apakah ada fasilitas translator atau penerjemahan saat sedang mengobrol dengan orang-orang disabilitas?"
Informan	: "Untuk translator sendiri sampai saat ini tidak ada, jadi saya belajar otodidak sendiri untuk mengobrol dengan mereka-mereka yang disabilitas"
Peneliti	: "Apakah ada kesulitan yang dirasa bapak selama ini dalam menghadapi kehidupan sehari-hari dilingkungan dengan orang-orang disabilitas?"
Informan	: "Tingkat kesulitan itu relatif, intinya mereka akan paham saat kita berinteraksi secara langsung"

Lampiran B. Wawancara

B.1 Dokumentasi Wawancara





B.2 Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : M. Ali Tsabit Zuhri

Jabatan : Customer Service

Menerangkan bahwa;

Nama : Sandra Nur Laili

Jabatan : Taruna OJT Politeknik Penerbangan Surabaya

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara

NIT : 30621066

Benar telah mengadakan wawancara pada hari, Senin 26 februari 2024

Dalam rangka penyusunan Proyeck Akhir dengan judul " Pentingnya Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Guna Meningkatkan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional El Tari" sebagai bukti lampiran.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dinyatakan asli/valid serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tertanda:

Narasumber


ali tsabit

Penulis


sandra nur

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : PUTRY THIO

Jabatan : FL.

Menerangkan bahwa;

Nama : Sandra Nur Laili

Jabatan : Taruna OJT Politeknik Penerbangan Surabaya

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara

NIT : 30621066

Benar telah mengadakan wawancara pada hari, Rabu 21 Februari 2024.

Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir dengan judul " Pentingnya Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Guna Meningkatkan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional El Tari" sebagai bukti lampiran.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dinyatakan asli/valid serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tertanda:


Putry
Narasumber


Sandra Nur Laili
Penulis

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Altea shu

Jabatan : penumpang

Menerangkan bahwa;

Nama : Sandra Nur Laili

Jabatan : Taruna OJT Politeknik Penerbangan Surabaya

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara

NIT : 30621066

Benar telah mengadakan wawancara pada hari, Selasa 27 Februari 2024

Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir dengan judul " Pentingnya Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Guna Meningkatkan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional El Tari" sebagai bukti lampiran

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dinyatakan asli/valid serta dipergunakan sebagaimana mestinya

Tertanda:

Narasumber



Penulis


Sandra nur l.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Marce Rondo

Jabatan : penumpang

Menerangkan bahwa;

Nama : Sandra Nur Laili

Jabatan : Taruna OJT Politeknik Penerbangan Surabaya

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara

NIT : 30621066

Benar telah mengadakan wawancara pada hari, Rabu 28 Februari 2024

Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir dengan judul " Pentingnya Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Guna Meningkatkan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional El Tari" sebagai bukti lampiran.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dinyatakan asli/valid serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tertanda:

Narasumber


Marce Rondo

Penulis



B.3 Bukti Kekurangan Di Salah Satu Fasilitas Disabilitas

