

**OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

M. RIZKY ALFARIZI
55242210015



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

**OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

M. RIZKY ALFARIZI
55242210015



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

ABSTRAK

OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

M. RIZKY ALFARIZI
NIT. 55242210015

Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu bandara yang melayani berbagai jenis penumpang, termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus atau disabilitas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya fasilitas dan layanan yang mendukung aksesibilitas bagi penumpang disabilitas, khususnya pada area *drop zone* bandara. Dalam situasi ini, Tombol Bantuan merupakan salah satu solusi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan akses dan bantuan cepat dalam mendapatkan kursi roda bagi penumpang disabilitas. Pada penelitian ini, penulis melakukan analisis data dengan cara *research & revelopment*. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi langsung pada area *drop zone*, dokumentasi mengenai prosedur pelayanan yang ada, serta wawancara bersama petugas bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas perencanaan fasilitas Tombol Bantuan di area *drop zone* sebagai upaya peningkatan pelayanan bagi penumpang penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Tombol Bantuan berkontribusi positif terhadap peningkatan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna layanan disabilitas. Fasilitas ini juga mendukung koordinasi yang lebih efisien antara petugas bandara dan pihak maskapai dalam memberikan layanan yang sesuai kebutuhan. Selain itu, penggunaan Tombol Bantuan sedikit mengganggu kinerja petugas *customer service*, melainkan membantu dalam pemetaan dan respons kebutuhan penumpang secara lebih tepat sasaran. Dengan demikian, penerapan inovatif Tombol Bantuan direkomendasikan sebagai bagian dari optimalisasi layanan inklusif di area *drop zone* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kata Kunci : *Drop zone*, Kursi Roda, Pelayanan, Tombol Bantuan,

ABSTRACT

OPTIMIZING SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE DROP ZONE AREA OF JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By:

M. RIZKY ALFARIZI
NIT. 55242210015

Airport Management Study Program Diploma Three Program

Juanda International Airport Surabaya is one of the airports that serves various types of passengers, including passengers with special needs or disabilities. This research is motivated by the lack of facilities and services that support accessibility for passengers with disabilities, especially in the airport drop zone area. In this situation, the Help Button is one of the solutions that is expected to improve the quality of service by providing easy access and quick assistance in getting a wheelchair for passengers with disabilities. In this study, the author conducted a data analysis in a research & development manner. The data collection method involves direct observation of the drop zone area, documentation of existing service procedures, and interviews with airport officers. This study aims to evaluate the effectiveness of planning Help Button facilities in the drop zone area as an effort to improve services for passengers with disabilities. The results of the study show that the existence of the Help Button contributes positively to the improvement of accessibility and comfort of users of services with disabilities. This facility also supports more efficient coordination between airport officers and airlines in providing services according to needs. In addition, the use of the Help Button has been proven not to interfere with the performance of customer service officers, but rather to help in mapping and responding to passenger needs in a more targeted manner. Thus, the innovative implementation of the Help Button is recommended as part of the optimization of inclusive services in the drop zone area of Juanda International Airport Surabaya.

Keywords: *Drop zone, Help Button, Service, Wheelchair*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan program studi manajemen bandar udara program diploma tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : MUHAMMAD RIZKY ALFARIZI

NIT : 55242210015

PEMBIMBING I



HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

PEMBIMBING II



SUKAHIR, S.Si.T., M.T.

Pembina (IV/a)

NIP. 19740714 199803 1 001

KETUA PROGRAM STUDI



Ir. DWI CANDRAYUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada 16 Juli 2025.

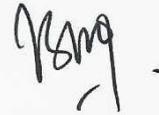
KETUA



Ir. DWI CANDRAYUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)
NIP. 19760612 199803 1 001

SEKRETARIS



HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)
NIP. 19830207 200712 2 002

ANGGOTA



Ir. M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.SI.

Pembina (IV/a)
NIP. 19810306 200212 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rizky Alfarizgi

NIT : 55242210015

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis,



M. RIZKY ALFARIZI

NIT. 55242210015/DIII/MBU03A

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

ALFARIZI, M.A. (2025): *OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA DROP ZONE BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

*Dipersembahkan kepada
Benni Yusnandarsyah beserta Keluarga besar*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan dan karunia-Nya, Tugas Akhir yang berjudul: "OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke -3 di Politeknik Penerbangan Palembang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini, Penulis banyak mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, menyadari akan hal itu, maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih yang tak ternilai kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh dan doa yang tulus terhadap penyelesaian pendidikan penulis.
3. Bapak Dr. Capt Ahmad Hariri, S.T., S.SiT., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang, atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti pendidikan dengan baik.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II .
7. Bapak Budi Ariyanto selaku *Airport Operation & Division Head* PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya.
8. Bapak Aswin Anzhari Perdana Putra selaku *Airport Operation Airside Department Head* PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya.

9. Bapak M. Jasman J. selaku *Airport Operation Landside & Terminal Department Head* PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya.
10. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Taruna/i MBU 03 dan adik-adik Taruna/i MBU 04 dan 05 Politeknik Penerbangan Palembang.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak sempat penulis tuliskan satu-persatu.

Demikian Seminar Tugas Akhir ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan di bidang penerbangan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga Tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang bekepentingan.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis,



M. RIZKY ALFARIZI
NIT. 55242210015

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| PENGESAHAN PEMBIMBING..... | v |
| PENGESAHAN PENGUJI..... | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | vii |
| PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR | viii |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Batasan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| E. Manfaat Penelitian | 4 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Landasan Teori | 7 |
| 1. Bandar Udara | 7 |
| 2. Konsep | 7 |
| 3. Perencanaan..... | 8 |
| 4. Disabilitas..... | 8 |

| | |
|---|----|
| 5. <i>Area Drop Zone</i> Bandara..... | 11 |
| 6. Pelayanan | 11 |
| 7. Optimalisasi | 14 |
| B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relavan..... | 14 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 18 |
| A. Desain Penelitian..... | 18 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian | 22 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |
| D. Teknik Analisis Data | 25 |
| 1. Pengumpulan Data | 26 |
| 2. Reduksi Data | 26 |
| 3. Penyajian Data | 26 |
| 4. Desain Produk | 27 |
| 5. Kesimpulan | 27 |
| E. Tempat dan Waktu Penelitian | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 29 |
| A. Hasil Penelitian | 29 |
| 1. Hasil Observasi | 30 |
| 2. Hasil Wawancara..... | 34 |
| Hasil Dokumentasi | 44 |
| B. Hasil Pembahasan | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 51 |
| A. Kesimpulan | 51 |
| B. Saran..... | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |

| | |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 56 |
|---------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I. 1 Situasi waktu tunggu kursi roda..... | 2 |
| Gambar III. 1 Tahapan R&D..... | 18 |
| Gambar III. 2 Tahapan Metode Perencanaan Yang Diterapkan | 19 |
| Gambar III. 3 Teknik Analisis Data | 25 |
| Gambar IV. 1 1 Drop Zone Khusus Difabel pada Bandara Internasional Juanda Surabaya..... | 31 |
| Gambar IV. 2 Pendamping melapor ke petugas customer service untuk peminjaman unit <i>wheelchair</i> | 32 |
| Gambar IV. 3 <i>Customer Service</i> meminta kartu pengenalan buat jaminan seperti nama, no hp, no flight | 33 |
| Gambar IV. 4 Konsep Desain Tombol Bantuan | 48 |
| Gambar IV. 5 Layout Landside di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Sumber : Aerodrome Manual Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya | 48 |
| Gambar IV. 6 Prosedur penggunaan tombol bantuan..... | 49 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel II. 1 Fasilitas bagi pengguna jasa kebutuhan khusus (Penulis 2025)..... | 12 |
| Tabel II. 2 Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan (Peneliti 2025)..... | 14 |
| Tabel III. 1 Daftar nama informan (Penulis 2025)..... | 22 |
| Tabel III. 2 Waktu penelitian (Penulis 2025) | 28 |
| Tabel IV. 1 Hasil Wawancara Operator (Penulis 2025)..... | 35 |
| Tabel IV. 2 Hasil Wawancara Pendamping Penumpang (Penulis 2025)..... | 41 |
| Tabel IV. 3 Dokumen yang di gunakan pada penelitian (Penulis 2025) | 44 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebandarudaraan merupakan segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan bandar udara dan berbagai aktivitas pendukung lainnya yang bertujuan untuk menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, serta keteraturan dalam pergerakan pesawat, penumpang, kargo, dan pos.(Fasilitas et al., 2023)

PT Angkasa Pura Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki fokus utama pada pelayanan jasa kebandarudaraan dan lalu lintas udara di bandara-bandara wilayah tengah dan timur Indonesia. Salah satu bandara yang dikelola adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Seiring pesatnya perkembangan transportasi, perusahaan dituntut untuk senantiasa menyesuaikan diri dengan berbagai kemajuan yang terjadi. Agar dapat mencapai tujuan perusahaan secara optimal, peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting, termasuk dalam upaya memenuhi kepuasan pengguna jasa, khususnya bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas memiliki hak yang setara dalam memperoleh akses terhadap sarana dan prasarana transportasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. (“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas,” 2016)

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki dua sisi operasional. Satu adalah sisi udara, dan yang lainnya adalah sisi darat. Pada sisi darat bandara terdapat tempat penurunan penumpang khusus difabel penumpang penyandang disabilitas (Wallong, 2022). Seiring meningkatnya kesadaran akan kebutuhan penumpang disabilitas, termasuk yang memerlukan kursi roda di bandara, diiringi dengan jumlah penumpang berkebutuhan khusus yang meningkat. Sebagai pusat mobilitas udara, bandara harus memastikan semua penumpang, termasuk mereka yang membutuhkan kursi roda, memiliki aksesibilitas yang cukup. Di dalam KM 48 Th 2002 Pasal 27 tentang tanggung jawab pengangkut

Angkatan udara pasal ini menegaskan bahwa maskapai penerbangan (pengangkut) bertanggung jawab dalam memberikan fasilitas dan layanan khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.



Gambar I. 1 Situasi waktu tunggu kursi roda

(Penulis 2025)

Seperti gambar I.1 merupakan situasi lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan kursi roda yang masih lama. Sebagai titik awal interaksi antara penumpang dan sistem pelayanan bandara, *drop zone* semestinya menjadi area yang nyaman, aman, dan ramah disabilitas. Namun faktanya, prosedur bantuan masih dilakukan secara manual melalui meja *customer service* yang jaraknya relatif jauh dari titik penurunan penumpang. *Drop zone* khusus penyandang disabilitas semestinya menjadi area yang nyaman, aman, dan efisien. Namun, berdasarkan pengamatan awal di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, ditemukan bahwa pelayanan di area ini masih belum optimal. Tidak adanya fasilitas komunikasi seperti tombol bantuan mengakibatkan penumpang disabilitas harus menunggu atau bergantung pada pendamping untuk mendapatkan bantuan dari pihak bandara. Selain itu, belum adanya kursi roda yang *standby* di area *drop zone*, serta prosedur permintaan bantuan yang masih

bersifat manual (melalui meja *customer service*), menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan responsif.

Dalam hal ini, untuk menjamin pelayanan yang ramah dan aksesibilitas yang baik bagi penumpang disabilitas di bandara. Dengan mempertimbangkan urgensi peningkatan aksesibilitas serta efisiensi pelayanan, gagasan untuk menyediakan Tombol Bantuan di area *drop zone* menjadi sangat relevan. Inovasi ini diharapkan dapat mempercepat proses bantuan, mengurangi beban fisik pada pendamping, dan memungkinkan penumpang disabilitas mendapatkan kursi roda tanpa harus berpindah tempat secara mandiri. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga pada kesetaraan dan penghormatan terhadap hak-hak penyandang disabilitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan pengamatan dan mengambil judul “ OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA *DROP ZONE* BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, inti permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengoptimalkan pelayanan bagi pengguna jasa penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas kursi roda pada area *drop zone* khusus dengan menggunakan tombol bantuan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ?
2. Bagaimana prosedur pelayanan terhadap penumpang disabilitas dalam menggunakan tombol bantuan ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dijabarkan, penulis memfokuskan pembahasan pada upaya peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas kursi roda dengan menyediakan tombol bantuan pada area *drop zone* khusus di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas kursi roda di area *drop zone* khusus dengan menambahkan tombol bantuan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Membuat standar prosedur operasi pelayanan terhadap penumpang, dalam menggunakan tombol bantuan pada area *drop zone* khusus di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis melihat beberapa manfaat yang dapat diperoleh, di antaranya:

1. Bagi Peneliti
Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja nyata.
2. Bagi Perusahaan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan masukan konstruktif bagi pihak Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang
Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan bagi mahasiswa di angkatan berikutnya, serta memperkaya pustaka Program Studi Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang.

F. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun ke dalam lima bab utama yang masing-masing memiliki tujuan dan fokus pembahasan tersendiri, namun tetap saling terhubung untuk membangun keseluruhan kerangka penelitian secara utuh. Adapun susunan sistematika penulisannya dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hingga sistematika penulisan. Penyajian pada bab ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran awal terkait topik yang diteliti serta menjelaskan arah dan fokus penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan berbagai teori yang berkaitan erat dengan topik penelitian. Teori-teori tersebut dihimpun dari beragam sumber, termasuk buku ilmiah, artikel, serta jurnal penelitian. Selain itu, pada bab ini juga diuraikan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan, guna dijadikan sebagai bahan pembanding sekaligus pendukung dalam memperkuat landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan serta metode yang diterapkan dalam penelitian, mencakup jenis penelitian, subjek dan objek yang diteliti, lokasi serta waktu pelaksanaan, sumber data, teknik pengumpulan data, hingga metode analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menginterpretasikan hasil penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil temuan yang diperoleh dari data yang telah dikumpulkan pada objek penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan secara menyeluruh untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Pembahasan dilakukan secara mendalam dengan mengaitkan hasil analisis dengan teori-teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan, disertai dengan saran-saran yang dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, baik instansi, perusahaan, maupun individu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bandar Udara

Bandar udara merupakan kawasan yang berada di darat maupun perairan dengan batas tertentu, yang berfungsi sebagai lokasi bagi pesawat untuk mendarat dan lepas landas, menaikkan serta menurunkan penumpang, dan melakukan proses bongkar muat barang. Pengelolaan bandara bertujuan untuk merencanakan kebutuhan runway atau landas pacu dalam kurun waktu hingga 15 tahun mendatang. Penentuan panjang runway dilakukan sesuai ketentuan yang diatur dalam ICAO Annex 14 serta Keputusan Menteri, yang dijadikan sebagai pedoman dalam mengevaluasi kecukupan fasilitas pendukung pendaratan.(Pramono et al., 2019)

Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara diartikan sebagai wilayah di darat maupun perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat mendarat dan lepas landas, menaikkan serta menurunkan penumpang, serta memfasilitasi bongkar muat barang. Selain itu, bandar udara juga berfungsi sebagai titik integrasi antarmoda maupun dalam satu moda transportasi. Area ini dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta sarana utama dan penunjang lainnya untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan.(Dewi, 2021)

2. Konsep

Konsep merupakan hasil konstruksi pemikiran yang menggambarkan suatu realitas sosial atau ilmiah, yang kemudian diformulasikan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam suatu kerangka logis. (Radiusman, 2020)

Konsep adalah suatu gagasan abstrak atau representasi mental dari suatu objek, peristiwa, atau ide yang digunakan untuk memahami, menjelaskan, dan mengkategorikan fenomena tertentu dalam penelitian. Konsep menjadi dasar dalam menyusun teori, merumuskan variabel, dan mengembangkan instrumen penelitian.(Abdul Fattah Nasution et al., 2023)

3. Perencanaan

Perencanaan (*planning*) merupakan suatu proses dalam merumuskan tujuan serta menetapkan langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk mencapainya. Pada hakikatnya, perencanaan berfokus pada penentuan tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang. Kegiatan ini bertujuan untuk mengelola dan mengarahkan berbagai sumber daya secara optimal agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, perencanaan mencakup pemanfaatan sumber daya manusia, sumber daya alam, maupun sumber daya lainnya guna merealisasikan tujuan yang telah ditentukan.(Shaifudin, 2021)

Sejalan dengan pendapat Segala (2005:19), perencanaan dipandang sebagai salah satu fungsi penting dalam manajemen yang memiliki peran dalam menetapkan secara tegas arah serta pola kebijakan yang harus diikuti oleh para pengambil keputusan. Tujuannya adalah agar setiap keputusan yang diambil dalam rentang waktu tertentu dapat terkoordinasi dengan baik dan selaras menuju pencapaian sasaran yang telah ditentukan. Sementara itu, Hasibuan (2001:20) mendefinisikan perencanaan sebagai proses penetapan tujuan beserta pedoman pelaksanaannya, dengan memilih alternatif terbaik di antara berbagai opsi yang tersedia.(Man & Malang, 2022)

4. Disabilitas

Disabilitas adalah suatu kondisi di mana seseorang mengalami keterbatasan dalam melaksanakan aktivitas atau tugas tertentu yang umumnya dapat dilakukan oleh individu lain. Kondisi ini dapat timbul akibat gangguan atau kehilangan fungsi, baik secara psikologis, fisiologis, maupun karena adanya

kelainan pada struktur atau fungsi anatomi tubuh.(Vivo Mei Ester Tambunan & Fajar Utama Ritonga, 2024)

Penyandang disabilitas merupakan individu yang memiliki keterbatasan tertentu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 yang meratifikasi Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas, istilah “penyandang cacat” resmi diubah menjadi “penyandang disabilitas”. Istilah ini mengacu pada orang-orang yang mengalami gangguan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka panjang, sehingga menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam berpartisipasi secara penuh dan setara di berbagai aspek kehidupan masyarakat. (Emola et al., 2022)

Menurut (Sandro Gatra, 2020) Survei Ekonomi Nasional (Susenas) mencatat ada 28,05 juta penyandang disabilitas. Jumlah ini setara 10,38 persen populasi nasional. Dengan 1 dari 10 penduduk merupakan disabilitas, Indonesia memiliki prevalensi disabilitas tertinggi di Asia Tenggara menurut UNESCAP. Meski demikian, banyak tantangan masih menyelimuti aksesibilitas masyarakat penyandang disabilitas. Layanan dan alat bantu kesehatan menjadi kebutuhan penting bagi banyak penyandang disabilitas. Oleh karena itu, sulitnya akses membuat penduduk penyandang disabilitas rentan terhadap penurunan kualitas kesehatan (Poerwanti et al., 2024). Namun demikian, penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai tantangan terkait aksesibilitas. Ketersediaan layanan serta alat bantu kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi banyak dari mereka. Kendala dalam mengakses fasilitas tersebut menyebabkan penyandang disabilitas lebih rentan mengalami penurunan kondisi kesehatan dan kualitas hidup secara keseluruhan.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, mental, atau sensorik, yang

menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam berpartisipasi secara penuh, setara, dan efektif Bersama warga negara lainnya dalam kehidupan social, terutama saat berinteraksi dengan lingkungan sekitar.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Bagian Keempat Belas Hak Aksesibilitas. Pasal 18 Hak Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

1. mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan
2. mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.

Bagian Kelima Belas Hak Pelayanan Publik, Pasal 19 Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

1. Hak untuk mendapatkan akomodasi yang layak dalam proses pelayanan publik secara optimal, dengan perlakuan yang adil, manusiawi, dan menjunjung martabat tanpa adanya perlakuan yang membedakan.
2. Hak atas pendampingan, layanan penerjemahan, serta ketersediaan fasilitas yang ramah disabilitas di lokasi pelayanan publik, yang diberikan tanpa biaya tambahan.

Adapun beberapa aturan pada penerbangan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, seperti contohnya UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bagian Keenam Pengangkutan untuk Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Anak–Anak, dan/atau Orang Sakit. Pasal 134 nomor 1 yang berbunyi “Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga”. Dan Bagian Ketujuh dari UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pelayanan dan Fasilitas Khusus. Pasal 239 nomor 2 poin b, Menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal; dan poin e, Tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia.

Sedangkan dalam PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara pasal 16 yang berisi standar teknis untuk fasilitas Sisi Darat harus memenuhi parameter teknis poin F berbunyi “kemampuan untuk memberikan pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus”.

5. Area *Drop Zone* Bandara

Drop Zone Area bandara adalah area yang diperuntukkan khusus hanya untuk menurunkan calon penumpang yang baru akan berangkat menggunakan jasa penerbangan pesawat udara dan Titik pertemuan antara gedung terminal dan moda transportasi darat merupakan area penting dalam alur pergerakan penumpang. Melalui suatu penelitian terhadap pengguna bandara, dapat diperoleh data mengenai jumlah penumpang yang memanfaatkan masing-masing jenis kendaraan darat, seperti mobil pribadi, bus, taksi, maupun kereta api. (Hafizah & Firdausi, 2021)

6. Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas lahir dari kesungguhan dalam memberikan layanan yang mengutamakan kecepatan, keamanan, keramahan, serta kenyamanan, sehingga mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi penerima layanan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian Suatu aktivitas atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang umumnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak selalu menghasilkan perpindahan hak kepemilikan. atas suatu barang. (Hidayatullah, 2024)

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu Tindakan atau upaya yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain melalui penyediaan produk atau jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan pengguna layanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau Perusahaan, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat. Kualitas layanan dinilai dengan cara membandingkan

harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang benar-benar diterima.

Unit *Airport Operation Lanside Terminal (AOLT)* PT. Angkasa Pura I bertanggung jawab dalam pengawasan fasilitas pokok maupun fasilitas penunjang yang memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa bandar udara. Salah satu kegiatan yang berhubungan dengan hal tersebut adalah pelayanan terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas. Sarana dan prasarana khusus yang tersedia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang dirancang untuk ramah terhadap pengguna jasa berkebutuhan khusus. Antara lain :

Tabel II. 1 Fasilitas bagi pengguna jasa kebutuhan khusus (Penulis 2025)

| FASILITAS | KEGUNAAN |
|---|--|
| <i>Special Needs Service Holding Room</i> | Ruangan ini terletak di area <i>check-in</i> dan disediakan khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus serta lanjut usia. Fasilitas ini dirancang agar memberikan kenyamanan maksimal, sehingga para penumpang tersebut merasa lebih tenang dan nyaman selama menunggu. |
| <i>Lift</i> | <i>Lift</i> ini disediakan guna memudahkan akses bagi penumpang lanjut usia serta pengguna jasa dengan kebutuhan khusus dalam memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia. |
| <i>Travelator</i> | <i>Travelator</i> ini ditempatkan di area ruang tunggu dan boarding gate, dengan tujuan mempermudah mobilitas penumpang lanjut usia serta pengguna jasa berkebutuhan khusus yang menggunakan kursi roda. |
| <i>Eskalator</i> | <i>Eskalator</i> ini berada di area menuju ruang tunggu untuk memudahkan penumpang yang tidak melalui tangga. |
| Ruang Menyusui (<i>Nursery</i>) | Ruangan ini terletak di area ruang tunggu dan disediakan khusus bagi para ibu untuk menyusui anaknya dengan nyaman dan tenang.. |
| Toilet Disabilitas | Toilet ini di terdapat di beberapa titik area Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| <i>Railing</i> pada Tangga dan Toilet | Pegangan (<i>railing</i>) yang dipasang pada tangga dan toilet difungsikan untuk mempermudah penumpang lanjut usia serta pengguna jasa berkebutuhan khusus dalam mengakses dan menggunakan fasilitas tersebut dengan lebih aman dan nyaman. |
|---------------------------------------|---|

Landasan utama dalam penyediaan layanan bagi pengguna jasa, khususnya bagi penyandang disabilitas, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Regulasi ini menekankan pentingnya pemberian kesempatan yang setara bagi penyandang disabilitas dalam seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bermasyarakat. Selain itu, undang-undang ini juga menegaskan perlunya penghormatan, perlindungan, serta pemenuhan hak-hak mereka, termasuk penyediaan fasilitas aksesibilitas dan akomodasi yang memadai. Tujuan pengaturan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat hidup secara adil, sejahtera lahir dan batin, serta memperoleh kedudukan yang setara dan bermartabat di tengah masyarakat.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua elemen utama, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang benar-benar diterima oleh pelanggan. Tingkat kualitas suatu jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi tersebut. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dinilai baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak mencapai Tingkat yang diharapkan, maka akan dianggap buruk atau mengecewakan. (Ismanto & Munzir, 2020)

7. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari istilah *optimal*, yang merujuk pada kondisi paling baik atau paling maksimal. Oleh karena itu, optimalisasi dapat dipahami sebagai suatu proses untuk meningkatkan pencapaian terhadap tujuan tertentu, berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. (Hidayat & Irvanda, 2022)

Optimalisasi juga merupakan upaya untuk menemukan solusi paling efektif di antara berbagai pilihan yang tersedia. Dalam praktiknya, proses ini dilakukan dengan cara memaksimalkan fungsi utama (fungsi objektif) tanpa melanggar batasan-batasan atau ketentuan yang berlaku. (Hidayat & Irvanda, 2022)

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Untuk mendukung permasalahan yang dibahas, penulis mencari beberapa literatur dan penelitian terdahulu yang masih relevan dan sejalan dengan focus penelitian yang dilakukan. Meskipun ada keterkaitan dalam pembahasan, penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang akan dikaji. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi adalah sebagai berikut:

Tabel II. 2 Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan (Peneliti 2025)

| no | Judul | Pembahasan | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|--|---|
| 1. | (Penyandang et al., 2023) penelitian dari Michelle & Purnama Y., dengan judul "Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus Bagi Penyandang | Metode penelitian yang dilaksanakan di area terminal Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah metode penelitian kualitatif. Hasil akhir dari penelitian ini dapat melakukan penarikan kesimpulan yang | Hal tersebut dijelaskan dalam bagian objek | Informasi tersebut dapat ditemukan pada bagian yang membahas lokasi penelitian dan membahas |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>Disabilitas Di Bandar Udara Internasional i Gusti Ngurah Rai Bali</p> | <p>digunakan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna jasa pelayanan di bandara, yang didasari dari kegiatan wawancara dan observasi selama penelitian yang berlangsung di Bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang mana petugas unit yang khusus melayani penumpang disabilitas sudah sesuai standar operasional prosedur (SOP). Akan tetapi pemenuhan jumlah petugas yang ditugaskan di satu shift masih belum mencukupi mengingat permintaan dan jumlah penumpang yang menggunakan jasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun dan fasilitas khusus bagi penumpang disabilitas di seluruh area bandara masih</p> | <p>metodologi penelitian. subjek penelitian.</p> |
|--|--|---|--|

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | | belum ter- provide dengan baik. | | |
| 2. | (Andi Andini Armayanti & Suprapti, 2023) penelitian dari Armayanti A. A., & Suprapti, dengan judul “Penumpang Disabilitas Di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong”. | Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong masih memiliki beberapa fasilitas yang tidak tersedia untuk penumpang disabilitas. Studi ini membantu penulis mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fasilitas yang terkait dengan individu penyandang disabilitas dan meningkatkan kesadaran tentang kebutuhan mereka dalam berbagai aspek kehidupan, seperti transportasi dan aksesibilitas | Informasi tersebut dapat ditemukan dalam pembahasan mengenai metode penelitian dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data. | Informasi ini dapat ditemukan pada bagian yang membahas lokasi penelitian serta objek yang diteliti. |
| 3. | (Abdurrafi, M.D. & Ahmad, 2020) penelitian dari Muhammad | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan studi literatur, observasi, dan | Objek penelitian sama | pada bagian lokasi penelitian dan |

| | | | | |
|--|---|--|--|---------------------------|
| | <p>Dhiyauddin Abdurrafi', & Ahmad Saifudin Mutaqi, dengan Judul "Evaluasi Terkait Mobilitas dan Fasilitas Difabel di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta".</p> | <p>simulasi bersama narasumber penyandang difabel. Hasil simulasi penulis bersama narasumber penyandang difabel digunakan untuk menganalisis data. Simulasi menunjukkan bahwa Stasiun Lempuyangan memiliki semua fasilitas difabel, termasuk hall, check-in counter, ruang tunggu, dan peron. Akan tetapi beberapa fasilitas difabel yang ada tidak berfungsi dengan baik karena masalah seperti fasilitas yang membuatnya sulit bagi penyandang difabel untuk mengaksesny</p> | | <p>teknik pengumpulan</p> |
|--|---|--|--|---------------------------|