

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan mengenai penyediaan tombol bantuan bagi penumpang disabilitas di area *drop zone* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Optimalisasi pelayanan bagi pengguna disabilitas

Pelayanan bagi pengguna jasa penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas kursi roda di area *drop zone* khusus dapat dioptimalkan melalui penyediaan tombol bantuan yang mudah dijangkau dan responsive. Tombol ini berfungsi sebagai alat pemanggil petugas atau layanan khusus bandara untuk memberikan bantuan langsung kepada penumpang disabilitas sejak mereka tiba di titik *drop zone*. Dalam praktiknya, pelayanan ini cukup efektif dalam mempercepat respons dan meminimalkan ketergantungan terhadap pendamping, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih mandiri dan nyaman bagi penumpang disabilitas.

2. Prosedur pelayanan penggunaan tombol bantuan

Prosedur pelayanan dimulai dari penekanan tombol bantuan oleh penumpang atau pendamping, kemudian sinyal dikirim ke pusat layanan atau petugas khusus di terminal. Petugas kemudian segera mendatangi Lokasi untuk membantu penumpang, seperti menyediakan kursi roda, membantu membawa barang bawaan, dan mengarahkan menuju area *check-in* atau fasilitas khusus lainnya. Prosedur ini berjalan sesuai standar pelayanan bandara. sehingga menjadi optimal dan responsif.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan pelayanan di area *drop zone* bagi penumpang disabilitas sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur fisik

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memerlukan implementasi tombol bantuan di area *drop zone* khusus difabel, selain itu, perlu juga dilakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin untuk memastikan tombol bantuan selalu berfungsi dengan baik.

2. Evaluasi berkala dan penilaian kepuasan

Operator bandara perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang diberikan, dengan melibatkan *feedback* dari penumpang disabilitas. Tambahan sumber daya manusia di area *drop zone* dapat mempercepat respons terhadap sinyal bantuan.

3. *Monitoring*, Evaluasi, dan Digitalisasi Data Pengguna Disabilitas

Perlu dibuat sistem pencatatan digital setiap aktivasi tombol bantuan agar data tersebut bisa digunakan sebagai dasar peningkatan fasilitas dan penyesuaian jumlah personel pelayanan bagi penyandang disabilitas di masa mendatang.

4. Berdasarkan rancangan disarankan agar pengembangan fasilitas tombol

bantuan di area *drop zone* dirancang secara profesional dan melibatkan ahli di bidang teknologi layanan publik dan disabilitas, guna memastikan bahwa setiap aspek desain baik dari segi ergonomi, aksesibilitas, maupun sistem integrasi memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, serta kemudahan penggunaan oleh penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasution, Setia Ningsih, Mona Febrica Silva, Leli Suharti, & Jekson Parulian Harahap. (2023). Konsep Dan Implementasi Kurikulum Merdeka. *COMPETITIVE: Journal of Education*, 2(3), 201–211. <https://doi.org/10.58355/competitive.v2i3.37>
- Abdurrafi, M.D. & Ahmad, S. M. (2020). Evaluasi Terkait Mobilitas Dan Fasilitas Difabel Di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta Tahun 2020. *Sekmnar Karya Dan Pameran Arsitektur Indonesia*, 1(1), 353–364.
- Andi Andini Armayanti, & Suprapti. (2023). Analisis Fasilitas Pelayanan Penumpang Disabilitas Di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(2), 54–63. <https://doi.org/10.54066/jikma-itb.v1i2.178>
- Dewi, N. M. T. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Kertha Wicaksana*, 15(2), 122–129. <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>
- Emola, A. B., Juita, S. R., & . S. (2022). Perlindungan Hukum Atas Hak Berpolitik Bagi Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Convention on the Right of Persone With Disabilities. *Semarang Law Review (SLR)*, 1(2), 75. <https://doi.org/10.26623/slr.v1i2.2760>
- Fahrul, R., Permana, R., Jl, A., No, P., Sewon, K., & Yogyakarta, D. I. (2024). *Analisis Kinerja Petugas Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt) Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebagian masyarakat indonesia dalam hal berpergian baik domestik dan internasional .* 2(3).
- Fasilitas, E., Di, U., Udara, B., & Babullah, S. (2023). *Evaluasi fasilitas umum di bandar udara sultan babullah ternate.* 16(2), 119–124.
- Febiyanti, H., Yuniar, D. C., Yiharodiyah, L., & Anwar, S. (2024). Implementation of Risk Management with the ISO 31000 Approach in an Effort to Improve the Performance of Educational Services. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 9(1), 123–135. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v9i1.13668>
- Hafizah, N. El, & Firdausi, M. (2021). Analisis Karakteristik Parkir, Drop Off dan Pick Up Area Berdasarkan Demand Bandara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2), 121–128. <https://doi.org/10.31284/j.jts.2020.v1i2.1411>
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Untuk Mewujudkan Good Governance. *Hospitality*, 11(1), 281–290.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3),

1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>

- Ichsan, I., & Ali, A. (2020). Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.48>
- Ismanto, W., & Munzir, T. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 536–548. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2731>
- Man, D. I., & Malang, K. (2022). *Pemanfaatan high touch high tech dalam pembelajaran akidah akhlak di man 1 kota malang*.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, 3(1), 44–68. <https://doi.org/10.55623/ad.v3i1.109>
- Nusantara, D. A., Pendidikan, J., Vol, B., & Arrahmaniyah, O. S. (2023). *Research And Development (R & D) Penelitian Yang Inovatif Dalam Pendidikan*. 1(1).
- Penyandang, B., Di Bandar, D., Internasional, U., Ngurah, G., Bali, R., Sekolah, M., Kedirgantaraan, T. T., Purnama, Y., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2023). Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus. *Student Research Journal*, 1(4), 276–289. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Poerwanti, S. D., Makmun, S., & Dewantara, A. D. (2024). Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Journal of Urban Sociology*, 1(1), 44. <https://doi.org/10.30742/jus.v1i1.3536>
- Pramono, G., Rangkuti, N. M., & Lubis, M. (2019). Analisa Durasi dan Kapasitas Parkir Manhattan Times Square. *Journal of Civil Engineering, Building and Transportation*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jcebt.v3i1.2457>
- Radiusman, R. (2020). Studi Literasi: Pemahaman Konsep Anak Pada Pembelajaran Matematika. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24853/fbc.6.1.1-8>
- Rahman, A. (2022). *Metode Penelitian ilmu sosial*, (2022), Bandung.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Setiawan, A. A., Islam, P. A., Islam, F. A., Syekh-yusuf, U. I., & Purwokerto, U. M. (2024). *Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang*. 135–142.
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap PengumpulanData. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.

- Shaifudin, A. (2021). Makna Perencanaan dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Moderasi : Journal of Islamic Studies*, 1(1), 28–45. <https://doi.org/10.54471/moderasi.v1i1.4>
- Siregar, T. (2023). *Tahapan Model Penelitian Dan Pengembangan Research And Development (R & D)*. 1(4), 142–158.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Thalib, M. A. (2022). Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya. *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.23960/seandanan.v2i1.29>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. (2016). *Undang-Undang*.
- Vivo Mei Ester Tambunan, & Fajar Utama Ritonga. (2024). Evaluasi Program Literasi Digital Disabilitas Fisik di Yayasan Fajar Sejahtera Indonesia Medan. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 210–219. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v3i2.3722>
- Wallong, F. A. (2022). Peran Penggunaan Ground Support Equipment (Gse) Terhadap Kelancaran Operasional Sisi Udara (Airside) Di Bandar Udara Mozes Kilangin. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1050–1059.

LAMPIRAN

Lampiran A Dokumentasi kegiatan saat observasi.



Lampiran B. Dokumentasi *drop zone* khusus difabel di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.



Lampiran D. Rencana penempatan tombol bantuan.



Lampiran E. Desain akhir tombol bantuan.

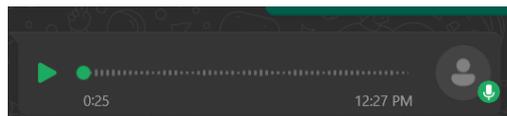
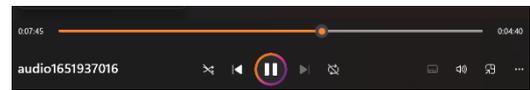


170 cm

Lampiran F. Dokumentasi Kegiatan Wawancara Bersama Pendamping Penumpang Penyandang Disabilitas Di Area *exhibition hall*.



Lampiran G. Dokumentasi Kegiatan Wawancara Secara *Online*.



Lampiran H. Transkrip wawancara Bersama pihak bandara.

Transkrip Wawancara 1

Waktu Wawancara: 10 Maret 2025

Lokasi Wawancara: *Zoom Meeting*

Profil Narasumber

Nama : Novianto Budi I
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jabatan : *Supervisor Airport Operation Landside & Terminal*

Hasil Wawancara

Penulis : Izin mas, saya izin membahas tentang perencanaan pengadaan tombol bantuan di area *drop zone* disabilitas di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Menurut mas apa tentang rencana ini?

Narasumber : Saya rasa keberadaan tombol bantuan di area *drop zone* dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan bagi penumpang disabilitas. Perencanaan tersebut tidak hanya mempermudah akses bagi pengguna jasa kebutuhan khusus, tetapi juga secara keseluruhan mendukung upaya peningkatan mutu layanan di lingkungan bandara.

Penulis : Menurut mas, apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?

Narasumber : Dengan hadir tombol bantuan diperikaran akan sangat mendukung kelancaran pelayanan bagi penumpang disabilitas. Melalui fitur ini, petugas *customer service* dari operator bandara dapat dengan cepat merespon dan

melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak maskapai terkait. Dengan demikian, kenyamanan dan pengalaman penumpang selama berada di bandara akan semakin meningkat.

- Penulis : Apakah penambahan tugas berupa pengelolaan tombol bantuan di area *drop zone*, yang terhubung langsung dengan *customer service*, berpotensi mengganggu atau membebani kinerja pelayanan *customer service* di bandara?
- Narasumber : Untuk lebih lanjutnya silakan tanya kepada petugas *customer service*
- Penulis : Apakah petugas *customer service* akan selalu siaga untuk merespons setiap panggilan yang masuk melalui tombol bantuan tersebut?
- Narasumber : Kecepatan respons tetap bergantung pada kondisi operasional di lapangan, ketersediaan petugas, serta prioritas penanganan terhadap panggilan lain yang mungkin bersifat lebih mendesak. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kesiapsiagaan dan kualitas pelayanan guna menjamin kenyamanan serta keselamatan seluruh pengguna jasa bandara, khususnya bagi penumpang berkebutuhan khusus yang memanfaatkan fasilitas tombol bantuan.
- Penulis : Pada saat jam sibuk (*peak hour*), bagaimana perbandingan jumlah penumpang penyandang disabilitas dengan jumlah keseluruhan penumpang lainnya? Adakah data atau estimasi mengenai proporsinya?
- Narasumber : Kalau secara data resmi harian, memang belum ada pencatatan khusus yang memisahkan jumlah penumpang penyandang disabilitas secara rinci. Tapi berdasarkan

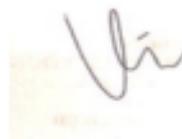
pengalaman kami di lapangan, jumlah penumpang disabilitas relatif kecil dibandingkan total penumpang, mungkin hanya sekitar 1 sampai 3 orang dalam satu jam sibuk, tergantung hari dan jadwal penerbangan.

- Penulis : Apa alasan unit atau fasilitas kursi roda tidak disediakan secara langsung atau *standby* di area *drop zone* yang diperuntukkan bagi penumpang disabilitas?
- Narasumber : Seperti yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, alasan utama fasilitas kursi roda tidak langsung tersedia di area *drop zone* adalah karena tanggung jawab penyediaan layanan tersebut bergantung pada maskapai yang digunakan oleh penumpang. Setiap maskapai memiliki kebijakan dan petugas pelayanan yang berbeda, sehingga diperlukan data identitas dan informasi tiket terlebih dahulu untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pendampingan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia pasca pandemi COVID-19 juga menjadi faktor yang memengaruhi keterlambatan dalam penyediaan layanan secara langsung di lokasi tersebut.
- Penulis : Menurut mas, fitur-fitur apa saja yang sebaiknya tersedia pada Tombol Bantuan tersebut agar dapat secara efektif mendukung pelayanan bagi penumpang disabilitas?
- Narasumber : Ketersediaan Tombol Bantuan harus dirancang dengan mempertimbangkan keterbatasan pengguna, khususnya penyandang tunanetra dan tunarungu. Oleh karena itu, desain tombol perlu dibuat sesederhana mungkin, baik dari sisi visual maupun audio, agar dapat digunakan secara efektif oleh penumpang disabilitas maupun pendampingnya. Pendekatan ini akan memastikan bahwa

- tombol benar-benar fungsional dan inklusif bagi seluruh pengguna jasa.
- Penulis : Apakah mas memiliki saran terkait lokasi atau posisi yang ideal untuk penempatan Tombol Bantuan agar mudah diakses oleh penumpang penyandang disabilitas?
- Narasumber : penempatan Tombol Bantuan di area *drop zone* yang memang diperuntukkan khusus bagi penumpang disabilitas merupakan pilihan yang sangat tepat dan relevan. Lokasi tersebut memungkinkan akses yang mudah dan fokus pada kebutuhan pengguna jasa berkebutuhan khusus.
- Penulis : Apakah ada aspek lain yang menurut mas perlu diperhatikan atau menjadi perhatian khusus dalam pelaksanaan fasilitas Tombol Bantuan ini agar dapat berjalan optimal?
- Narasumber : Menurut saya, apabila implementasi Tombol Bantuan ini benar-benar akan dilaksanakan, sebaiknya dilakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada pengguna jasa. Hal ini penting agar masyarakat, khususnya penumpang disabilitas dan pendampingnya, dapat memahami fungsi dan cara penggunaan alat tersebut secara optimal.

Sidoarjo , 10 Maret 2025

Mengetahui,
Narasumber



Novianto Budi I

Transkrip Wawancara 2

Waktu Wawancara: 11 Maret 2025

Lokasi Wawancara: *Zoom Meeting*

Profil Narasumber

Nama : Mona
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : *Customer Service*

Hasil Wawancara

Penulis : Mohon izin mba , saya ingin mendiskusikan mengenai rencana pengadaan Tombol Bantuan di area *drop zone* khusus disabilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bagaimana pandangan Anda terhadap rencana tersebut?

Narasumber : Menurut saya, tombol bantuan di area *drop zone* itu sangat berguna, dimana dia bisa membantu dalam beberapa konteks, seperti meningkatkan pengalaman baru bagi pengguna jasa, meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jasa, dan juga meningkatkan efisiensi untuk pelayanan pengguna jasa, terutama pada penumpang disabilitas.

Penulis : Menurut mba, apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?

Narasumber : keberadaan tombol bantuan ini pasti akan sangat membantu dan bisa meningkatkan kenyamanan serta aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas. Selama ini, banyak penumpang disabilitas yang harus menunggu atau bahkan

menyuruh pendamping mereka jalan cukup jauh hanya untuk meminta bantuan. Dengan adanya tombol yang langsung terhubung ke kami, informasi bisa cepat masuk dan kami bisa langsung koordinasi dengan pihak maskapai atau petugas terkait. Jadi proses bantuan bisa lebih cepat dan efisien. Ini tentu sangat positif, karena penumpang akan merasa lebih diperhatikan dan tidak perlu menunggu terlalu lama di area drop zone.

- Penulis: : Apakah penambahan tugas berupa pengelolaan tombol bantuan di area *drop zone*, yang terhubung langsung dengan *customer service*, berpotensi mengganggu atau membebani kinerja pelayanan *customer service* di bandara?
- Narasumber : Kalau dari sisi operasional, ya jujur saja memang ada potensi menambah beban kerja, apalagi kalau sedang jam sibuk. Kalau nanti tombol bantuan ini langsung terhubung ke kami dan permintaan datang bertubi-tubi, pasti butuh pengaturan tambahan. Tapi kalau sistemnya bisa dibuat otomatis dan ada dukungan dari petugas lain untuk menindaklanjuti permintaan dari tombol tersebut, saya rasa masih bisa diatur. Yang penting koordinasinya jelas, dan mungkin perlu tambahan petugas khusus di waktu-waktu tertentu supaya pelayanan tetap maksimal.”
- Penulis : apakah petugas *customer service* akan selalu siaga untuk merespons setiap panggilan yang masuk melalui Tombol Bantuan tersebut?
- Narasumber : Kalau dibilang selalu siaga, tentu kami akan berusaha semaksimal mungkin untuk merespons setiap panggilan yang masuk. Untuk mengatasi keterbatasan petugas mungkin bisa dialihkan pesan otomatis jika kami tidak

berada di tempatnya pesan otomatis akan disampaikan untuk memberikan informasi ke staff yang terhubung langsung bagi penumpang penyandang disabilitas.

Penulis : Pada saat jam sibuk (*peak hour*), bagaimana perbandingan jumlah penumpang penyandang disabilitas dengan jumlah keseluruhan penumpang lainnya? Adakah data atau estimasi mengenai proporsinya?

Narasumber : Pada saat jam sibuk untuk perbandingan dari jumlah penumpang penyandang disabilitas dan jumlah keseluruhan penumpang lainnya, tidak memiliki data statistik yang pasti. Dan juga, tentunya untuk penumpang penyandang disabilitas, mereka memiliki keistimewaan sebagai penumpang prioritas, di mana mereka yang harus kita utamakan dari penumpang yang lainnya.

Penulis : Apa alasan unit atau fasilitas kursi roda tidak disediakan secara langsung atau *standby* di area *drop zone* yang diperuntukkan bagi penumpang disabilitas?

Narasumber : Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan, yaitu untuk keterbatasan sumber daya, Dimana dia memerlukan sumber daya dan biaya yang lebih besar. Kedua, ketersediaan fasilitas yang terbatas juga. Ketiga, mungkin penggunaan jasa itu sendiri. Keempat, biaya untuk pemeliharaan dan perawatan dari fasilitas itu sendiri. Kelima, mungkin adanya prosedur dan peminjaman sehingga inventaris yang kita punya terjaga dan terawat dengan baik.

Penulis : Menurut mba, fitur-fitur apa saja yang sebaiknya tersedia pada Tombol Bantuan tersebut agar dapat secara efektif mendukung pelayanan bagi penumpang disabilitas?

- Narasumber : fitur yang paling penting adalah tombolnya harus mudah dijangkau dan terlihat jelas, terutama bagi pengguna kursi roda. Warnanya sebaiknya mencolok, seperti merah atau oranye terang, supaya langsung terlihat dari jauh. Lalu, saat ditekan, harus ada bunyi atau suara notifikasi, supaya pengguna tahu bahwa tombol sudah aktif. Akan lebih baik lagi kalau ada lampu indikator yang menyala sebagai tanda bahwa sinyal sudah masuk ke sistem. Selain itu, sebaiknya juga dilengkapi dengan tulisan atau simbol yang mudah dipahami, dan kalau bisa pakai huruf braille untuk yang tuna netra. Terakhir, tombol tersebut harus terhubung langsung ke sistem kami di CS, dan kalau bisa ada timer atau notifikasi internal agar kami tahu sudah berapa lama tombol ditekan, jadi bisa segera kami respon. Semua fitur itu penting untuk memastikan bahwa penumpang disabilitas merasa dilayani dengan cepat dan layak
- Penuls : Apakah mba memiliki saran terkait lokasi atau posisi yang ideal untuk penempatan Tombol Bantuan agar mudah diakses oleh penumpang penyandang disabilitas?
- Narasumber : Iya, menurut saya posisi tombol bantuan itu sangat penting supaya benar-benar bisa digunakan dengan mudah oleh penumpang disabilitas. Lokasinya sebaiknya diletakkan tepat di area drop zone khusus disabilitas, dekat dengan titik turunnya penumpang dari kendaraan. Tingginya juga jangan terlalu tinggi, idealnya sekitar 80 sampai 100 cm dari permukaan tanah, supaya bisa dijangkau dari kursi roda. Tombol juga harus menghadap ke arah kedatangan kendaraan, jadi langsung terlihat begitu penumpang turun. Kalau memungkinkan, diberikan juga tanda visual di sekitarnya, seperti simbol kursi roda dan petunjuk arah,

agar penumpang atau pendamping tahu letak tombol dengan jelas.

Penulis : Apakah ada aspek lain yang menurut mba perlu diperhatikan atau menjadi perhatian khusus dalam pelaksanaan fasilitas Tombol Bantuan ini agar dapat berjalan optimal?

Narasumber : Untuk aspek lain atau perhatian khusus selama pelaksanaan mungkin, perhatian petugas ya, ketersediaan sumber dayanya, dan juga dilaksanakan system monitoring untuk identifikasi masalah yang mungkin bisa timbul, dan juga dilakukan pemeliharaan dan perawatan, informasi kepada pengguna jasa dalam hal penggunaan tombol bantuan itu sendiri.

Sidoarjo , 11 Maret 2025

Mengetahui,

Narasumber



Mona

Lampiran I. Transkrip wawancara bersama pendamping

Transkrip Wawancara 3

Waktu Wawancara: 27 Febuari 2025

Lokasi Wawancara: di area *Drop zone* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Profil Narasumber

Nama : Trisnurwati
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Pendamping

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat pagi, bu mohon izin terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara ini. saya ingin membahas tentang rencana pengadaan tombol bantuan di area *drop zone* difabel bandara Internasional Juanda Surabaya. Apa pendapat ibu tentang rencana ini?

Narasumber : Alhamdulillah sangat senang sekali kami sebagai pengguna jasa Bandara merasa terbantu sehingga pelayanan prima pada kami makin maksimal.

Penulis : menurut ibu, apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?

Narasumber : Sudah pasti akan memudahkan kami bukan saja nyaman tapi kami merasa sangat di perhatikan oleh pengelola Bandara.

Penulis : Apakah ibu memiliki pengalaman sebelumnya di bandara lain yang telah menerapkan fasilitas serupa?

- Narasumber : Sejujurnya masih belum pernah karena kami masih menggunakan cara yang lama yaitu melibatkan petugas Bandara atau juga dari Maskapai.
- Penulis : Menurut ibu, apa saja fitur penting yang harus ada pada tombol Tombol Bantuan ini?
- Narasumber : Ada tombol yang bisa membantu baik secara visual dan audio serta mudah di gunakan oleh kami yang memiliki keterbatasan sebagai tuna netra maupun tuna rungu.
- Penulis : Apakah ibu memiliki saran mengenai penempatan tombol tersebut agar mudah diakses oleh penumpang penyandang disabilitas?
- Narasumber : Sebaiknya di letakan di tempat yang mudah di jangkau seperti di area pintu masuk *drop zone* area, dekat dengan parkir khusus difabel di *drop zone* dan kalau bisa juga dekat dengan konter Customer Service di area keberangkatan.
- Penulis : Apakah ada hal lain yang menurut ibu perlu diperhatikan dalam implementasi fasilitas ini?
- Narasumber : Saya kira ketika sistem ini sudah siap di implementasikan di lapangan tinggal meningkatkan kompetensi sinergi petugas dari Maskapai dan Pengelola Bandara agar bisa terbiasa dengan sistem baru ini sehingga teman-teman penyandang difabel dapat merasakan manfaatnya.
- Penulis : Terima kasih banyak atas masukan ibu. Apakah ada hal lain yang ingin Anda sampaikan terkait rencana ini?
- Narasumber : Kami merasa terakomodatif sekali dengan adanya fasilitas tersebut selain bermanfaat untuk difabel kami merasa sangat di perhatikan sekali ketika hendak melakukan

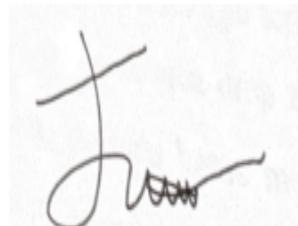
penerbangan dan nilai dari pelayanan bisa nyata kami rasakan.

Penulis : Terima kasih banyak pak, atas waktu dan tanggapannya. Masukan ibu sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan layanan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Narasumber : Terima Kasih kembali kami ucapkan dan apresiasi setinggi tingginya atas terobosan dalam memberikan pelayanan khususnya penyandang disabilitas Salam Sehat.

Mengetahui,

Narasumber

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, possibly 'Juwana' or similar, written on a light-colored background.

Transkrip Wawancara 4

Waktu Wawancara: 28 Feburari 2025

Lokasi Wawancara: di area *Drop zone* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Profil Narasumber

Nama : Sugeng
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Penumpang

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat pagi, pak. mohon izin terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara ini. saya ingin membahas tentang rencana pengadaan tombol bantuan di area *drop zone* difabel bandara Internasional Juanda Surabaya. Apa pendapat bapak tentang rencana ini?

Narasumber : kalau menurut saya pribadi, pengadaan tombol bantuan itu sangat membantu sekali, apalagi bagi kami yang mendampingi penumpang disabilitas. Selama ini, kami harus jalan cukup jauh dari *drop zone* ke bagian customer service hanya untuk minta kursi roda. Kadang waktunya mepet, dan penumpang jadi harus menunggu terlalu lama. Dengan adanya tombol bantuan di area *drop zone*, kami bisa langsung minta bantuan tanpa harus meninggalkan penumpang. Ini tentu lebih aman dan nyaman. Saya sangat mendukung rencana ini, dan harapannya bisa segera diterapkan di Bandara Juanda.

Penulis : menurut bapak, apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?

- Narasumber : Ya, tentu saja. Menurut saya keberadaan tombol bantuan ini akan sangat membantu dan meningkatkan kenyamanan penumpang disabilitas. Karena sekarang, kami harus repot dulu ke customer service atau petugas lain hanya untuk minta kursi roda, dan itu makan waktu. Sementara penumpang yang saya dampingi biasanya sudah kesulitan berdiri lama atau menunggu dalam posisi tidak nyaman. Kalau ada tombol bantuan, cukup tekan saja, dan petugas bisa langsung datang. Ini membuat penumpang merasa lebih dihargai, lebih aman, dan tentu lebih nyaman karena tidak perlu menunggu terlalu lama. Jadi secara aksesibilitas juga jauh lebih baik karena langsung ada respons dari bandara
- Penulis : Apakah bapak memiliki pengalaman sebelumnya di bandara lain yang telah menerapkan fasilitas serupa?
- Narasumber : Selama saya mendampingi penumpang disabilitas ke beberapa bandara, sejauh ini saya belum pernah menemukan fasilitas seperti tombol bantuan yang langsung bisa digunakan di area drop zone. Biasanya, prosedurnya tetap sama, yaitu pendamping harus mencari petugas atau menuju ke customer service dulu untuk minta bantuan
- Penulis : Menurut bapak, apa saja fitur penting yang harus ada pada tombol Tombol Bantuan ini?
- Narasumber : Kalau menurut saya, tombol bantuan itu harus punya fitur yang mudah dipahami dan digunakan, apalagi oleh penumpang disabilitas. Pertama, warnanya harus mencolok, misalnya merah atau kuning terang, supaya gampang dilihat. Kedua, sebaiknya ada suara panduan atau bunyi notifikasi ketika tombol ditekan, biar pengguna tahu

- kalau permintaan sudah terkirim. Ketiga, kalau bisa ada tulisan atau simbol yang jelas, mungkin pakai logo kursi roda atau gambar orang yang butuh bantuan, dan ada petunjuk dalam bahasa Indonesia dan Inggris
- Penulis : Apakah bapak memiliki saran mengenai penempatan tombol tersebut agar mudah diakses oleh penumpang penyandang disabilitas?
- Narasumber : Kalau dari pengalaman saya mendampingi, sebaiknya tombol bantuan itu ditempatkan di lokasi yang langsung terlihat dan mudah dijangkau begitu penumpang turun dari kendaraan. Misalnya, bisa diletakkan di dekat pintu keluar mobil drop zone khusus disabilitas, dan jangan terlalu tinggi – sekitar setinggi pinggang orang dewasa atau mudah dijangkau dari kursi roda. Jangan sampai harus naik tangga atau berpindah tempat dulu, karena itu malah menyulitkan.
- Penulis : Apakah ada hal lain yang menurut bapak perlu diperhatikan dalam implementasi fasilitas ini?
- Narasumber : Menurut saya, selain tombol bantuan itu sendiri, yang paling penting adalah kesiapan petugasnya. Jadi setelah tombol ditekan, harus ada petugas yang benar-benar siap datang membantu, jangan sampai tombolnya ada tapi responsnya lama. Selain itu, perlu juga disosialisasikan ke masyarakat, khususnya ke pengantar atau pendamping penumpang disabilitas, supaya mereka tahu tombol itu fungsinya apa dan bagaimana cara menggunakannya
- Penulis : Terima kasih banyak atas masukan bapak. Apakah ada hal lain yang ingin Anda sampaikan terkait rencana ini?
- Narasumber : Secara pribadi, saya sangat mengapresiasi rencana pengadaan tombol bantuan ini. Ini menunjukkan bahwa

pihak bandara mulai lebih peduli dengan kebutuhan penumpang disabilitas. Harapan saya, fasilitas ini tidak hanya sekadar dipasang, tapi benar-benar diterapkan dengan sistem yang berjalan baik dan berkelanjutan. Kalau bisa, jangan cuma di Bandara Juanda saja, tapi juga diterapkan di bandara-bandara lain di Indonesia. Karena kenyamanan dan akses yang mudah adalah hak semua penumpang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan. Saya berharap fasilitas ini bisa menjadi awal dari pelayanan bandara yang lebih inklusif ke depannya

Mengetahui,
Narasumber



Lampiran J. Regulasi terkait.

Bagian Ketujuh
Pelayanan dan Fasilitas Khusus

Pasal 239

- (1) Penyandang cacat, orang sakit, lanjut usia, dan anak-anak berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara.

- (2) Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pemberian prioritas pelayanan di terminal;
 - b. menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal;
 - c. sarana bantu bagi orang sakit;
 - d. menyediakan fasilitas untuk ibu merawat bayi (*nursery*);
 - e. tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia; serta
 - f. tersedianya informasi atau petunjuk tentang keselamatan bangunan bagi penumpang di terminal dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus diatur dengan Peraturan Menteri.

(Sumber :UU No. 1 Th 2009 tentang penerbangan)

Bagian Kelima Belas
Hak Pelayanan Publik

Pasal 19

Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
- b. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

(Sumber : UU No 8 Th 2016 tentang penyandang disabilitas)

Pasal 9

Fasilitas Bandar udara untuk penumpang berkebutuhan khusus harus mampu memberikan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus dengan atau tanpa bantuan orang lain, yang aman dan nyaman.

(Sumber: PM 77 Th 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara)

Pasal 3

Aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi paling sedikit meliputi :

- a. alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi;
- b. pintu yang aman dan mudah diakses;
- c. informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah di akses;
- d. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah di akses;
- e. tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses; dan
- f. penyediaan fasilitas bantu yang mudah di akses, aman dan nyaman.

(Sumber: PM 98 Th 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus)

Pasal 4

Aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada prasarana transportasi, meliputi:

- a. ubin tekstur pemandu (*guiding block*) pada prasarana transportasi (pedestrian, loket, toilet dll);
- b. tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet dll);
- c. informasi visual/audio terkait informasi perjalanan;
- d. pintu/*gate* aksesibel dengan dimensi yang sesuai dengan lebar kursi roda;
- e. area menaikkan dan menurunkan penumpang (*drop zone*);
- f. ramp dengan kemiringan yang sesuai;
- g. akses untuk naik turun penumpang yang aksesibel pada bangunan bertingkat;
- h. toilet yang aksesibel dengan dimensi pintu toilet yang sesuai dengan lebar kursi roda;
- i. loket tiket/*counter* khusus *ticketing* yang mudah diakses;
- j. ruang tunggu dengan kursi prioritas;
- k. ruang menyusui/*nursery room* dilengkapi dengan fasilitas sofa, *baby tafel* setinggi pinggang wanita, penyejuk udara, *wastafel*, tempat sampah, dan dispenser air minum;
- l. poliklinik;
- m. ruang bermain anak;
- n. tempat parkir;
- o. akses bahaya kebakaran; dan
- p. ketersediaan kursi roda yang siap pakai.

(Sumber: PM 98 Th 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus)

III. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

A. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*)

Standar Pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight*) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf A, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

1. Pelayanan informasi penerbangan bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus berupa adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon Penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh.
2. Badan Usaha Angkutan Udara memastikan proses reservasi Tiket yang dilakukan melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara maupun kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara, menyediakan media penyampaian informasi bagi Penumpang berkebutuhan khusus untuk dapat memberitahukan kebutuhannya.
3. Pelayanan pada saat *check in* bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan ketentuan:
 - a. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan.
 - b. Menempatkan petugas khusus yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan *check-in*.
 - c. Sikap petugas khusus yaitu:
 - 1) Dapat berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas, lanjut usia, anak-anak dan/atau orang sakit.
 - 2) Cepat tanggap (responsif).

(Sumber: PM 31 Th 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara)

Pasal 16

Standar teknis untuk fasilitas Sisi Darat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) harus memenuhi parameter teknis yang meliputi:

- a. pemenuhan terhadap keselamatan, kenyamanan, dan kemudahan bagi pengguna Bandar Udara;
- b. pemenuhan persyaratan *obstacle limitation* terhadap standar manual Keselamatan Penerbangan sipil;
- c. pemenuhan terhadap persyaratan rancang bangun, keandalan struktur berdasarkan perhitungan teknis, termasuk didalamnya memuat pemenuhan ketentuan sistem struktur, ketentuan pembebanan, ketentuan material struktur dan konstruksi dengan menyesuaikan karakteristik fasilitas yang digunakan;
- d. pemenuhan fasilitas terhadap fungsi dan dimensi bangunan;
- e. kemampuan untuk memberikan pelayanan bagi penumpang dan pengguna jasa Bandar Udara;
- f. kemampuan untuk memberikan pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus;
- g. kemampuan untuk menanggulangi keadaan yang dapat menjadi potensi hazard seperti serangan/ancaman bom;
- h. pemenuhan ketentuan tata letak bangunan dan/atau peralatan yang sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan;
- i. pemenuhan ketentuan terkait sirkulasi penumpang dan pergerakan barang/kargo, kegiatan operasional dan kegiatan pendukung lainnya; dan
- j. pemenuhan syarat-syarat pengendalian dampak lingkungan.

(Sumber: PM No. 36 Th 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara)

Pasal 14

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas:
 - a. pengkondisian suhu ruangan;
 - b. pengkondisian cahaya;
 - c. kemudahan pengangkutan bagasi;
 - d. kebersihan;
 - e. pelayanan informasi;
 - f. toilet;
 - g. ruang laktasi (*nursery*); dan
 - h. fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

(Sumber: PM 41 Th 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara)

BAB X

**FASILITAS PELAYANAN UNTUK PENYANDANG CACAT,
ORANG SAKIT DAN ORANG JOMPO**

Pasal 27

- (1) Penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dan memberikan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo.
- (2) Fasilitas dan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. kemudahan bagi pengguna kursi roda dan alat bantu lainnya bagi penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo untuk memanfaatkan berbagai fasilitas di bandar udara;
 - b. kemudahan penempatan kendaraan penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo yang memungkinkan kecepatan akses antara lapangan parkir kendaraan dengan bangunan terminal bandar udara.

(Sumber: KM 48 Th 2002 tentang Penyelenggaraan Bandara Umum)

Lampiran K. Lembar observasi




KEMENTRIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id

PEDOMAN OBSERVASI
PENGAMATAN TERHADAP FASILITAS AVIOBRIDGE

Nama (observer) :

NIT :

Program Studi :

Lokasi Observasi :

Tanggal Observasi :

Wilayah Observasi :

NO	ASPEK YANG DIAMATI	INDIKATOR PENGAMATAN	IYA	TIDAK	KETERANGAN
1.	Prosedur Peminjaman kursi roda	Apakah prosedur peminjaman kursi roda telah sesuai?			
2.	Ketersediaan fasilitas kursi roda	Apakah saat ini fasilitas kursi roda telah tersedia sesuai kebutuhan?			
3.	Kendala dan hambatan	Apakah terdapat kendala terhadap pelayanan penumpang disabilitas?			
4.	Koordinasi dengan pihak stakeholder	Apakah koordinasi antar stakeholder terjalin dengan baik?			
5.	Usulan solusi dari pengamatan	Apakah terdapat solusi untuk menangani kendala pelayanan penumpang disabilitas?			





KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN OBSERVASI

A. Informasi Umum

1. Nama Peneliti : M. Rizky Alfarizi
2. Nama Validator : Novianto Budi I
3. Jabatan : *Supervisor Airport Operation Landside & Terminal*
4. Tanggal validasi : 16 Desember 2024
5. Lokasi Validasi : Kantor AOLT di bandar udara Internasional Juanda Surabaya

B. Deskripsi Instrumen

1. Judul Instrumen Observasi
 Instrumen Observasi – Optimalisasi pelayanan bagi penyandang disabilitas di area *drop zone* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Tujuan Observasi
 Melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi fasilitas, serta pengoperasian dan pelayanan fasilitas bagi penyandang disabilitas
3. Subjek yang Diamati
 Area *drop off* Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
4. Waktu dan Tempat Observasi
 - a. Waktu Pelaksanaan
 Bulan September 2024 sampai dengan Januari 2025
 - b. Lokasi Observasi
Drop zone Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



C. Aspek yang Dinilai

No	Aspek yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Ya	Tidak
1.	Relevansi Instrumen	Apakah indikator observasi relevan dengan tujuan penelitian tentang pengawasan fasilitas Disabilitas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Kejelasan Indikator	Apakah pertanyaan dalam instrumen mudah dipahami oleh pengamat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Kelengkapan Aspek	Apakah seluruh aspek penting seperti, kondisi fisik, informasi, dan pelaksanaan yang dicakup?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Spesifisitas Observasi	Apakah indikator observasi telah secara spesifik mengarah pada Pelayanan disabilitas di area <i>drop off</i> ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Konsistensi Format	Apakah format dan sistematika penyusunan instrumen sesuai dengan pedoman observasi?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Praktikalitas	Apakah instrumen mudah digunakan di lapangan dan memungkinkan pencatatan cepat oleh pengamat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Validitas Isi	Apakah instrumen benar-benar mengukur Pelayanan bagi penyandang disabilitas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KEMENTRIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



D. Saran dan Masukan

1. _____

2. _____

E. Keputusan Akhir

- Instrumen dapat digunakan tanpa revisi
 Instrumen dapat digunakan setelah revisi
 Instrumen memerlukan perbaikan besar sebelum digunakan

Surabaya, 16 Desember 2024

Validator,

NOVIANTO BUDI I





KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
 BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
 PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
 POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl.Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



HASIL OBSERVASI

PENGAMATAN TERHADAP FASILITAS DISABILITAS

Nama (observer) : M. Rizky Alfarizi
 NIT : 55242210015
 Program Studi : D-III Manajemen Bandar Udara
 Lokasi Observasi : Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
 Tanggal Observasi : Senin, 01 Desember 2024
 Wilayah Observasi : Fasilitas Disabilitas di area *drop zone* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

NO	ASPEK YANG DIAMATI	INDIKATOR PENGAMATAN	IYA	TIDAK	KETERANGAN
1.	Prosedur Peminjaman kursi roda	Apakah prosedur peminjaman kursi roda telah sesuai?	✓		Prosedur peminjaman kursi roda telah dilakukan tetapi belum optimal dikarenakan penumpang atau pendamping harus berjalan menuju <i>Customer service</i> di area <i>exhibition hall</i> untuk meminjam kursi roda.
2.	Ketersediaan fasilitas kursi roda	Apakah saat ini fasilitas kursi roda telah tersedia sesuai kebutuhan?		✓	Saat ini tidak tersedia kursi roda yang <i>standby</i> langsung di area <i>drop zone</i> . Penumpang harus menunggu lebih lama untuk mendapat bantuan
3.	Kendala dan hambatan	Apakah terdapat kendala terhadap	✓		Terdapat kendala terkait keterbatasan SDM di





**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**



Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
Email: poltekbang.plg@dephub.go.id

	elayanan disabilitas	elayanan penumpang disabilitas?			sisi darat, tidak tersedia alat komunikasi langsung, waktu tunggu yang tidak efektif
4.	Koordinasi dengan pihak stakeholder	Apakah koordinasi antar stakeholder terjalin dengan baik?	✓		Antar stakeholder berkoordinasi dengan baik.
5.	Usulan solusi dari pengamatan.	Apakah terdapat solusi untuk menangani kendala pelayanan penumpang disabilitas?	✓		Menambahkan Tombol Bantuan di area drop zone untuk memanggil petugas dengan cepat. Tombol dilengkapi fitur suara, warna kontras, dan indikator nyala saat aktif.

PETUNJUK

1. Amati dengan cermat kegiatan yang sedang berlangsung, fokuskan pada keefektifan kinerja.
2. Berilah penilaian dan keterangan terhadap aspek yang sedang diamati.

Surabaya, 01 Desember 2024

Supervisor / OJT

Observer

NOVIANTO BUDI I

M. RIZKY ALFARIZI



air men
THE BEST ARE TRAINED HERE

Lampiran L. Lembar Wawancara




KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id

PEDOMAN WAWANCARA

I. Waktu dan Lokasi Wawancara

Waktu :

Lokasi :

II. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

III. Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana pandangan anda terhadap rancangan tombol bantuan di area *drop zone* ?
2. Apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?
3. Apakah penambahan tugas berupa pengelolaan tombol bantuan di area *drop zone*, yang terhubung langsung dengan *customer service*, berpotensi mengganggu atau membebani kinerja pelayanan *customer service* di bandara?
4. Apakah petugas *customer service* akan selalu siaga untuk merespons setiap panggilan yang masuk melalui tombol bantuan tersebut?
5. Pada saat jam sibuk, bagaimana perbandingan jumlah penumpang penyandang disabilitas dengan jumlah keseluruhan penumpang lainnya?
6. Apa alasan unit atau fasilitas kursi rode tidak disediakan secara langsung atau *standby* di area *drop zone* yang diperuntukkan bagi penumpang disabilitas?
7. Fitur-fitur apa saja yang sebaiknya tersedia pada tombol bantuan?
8. Saran terkait lokasi atau posisi yang ideal untuk penempatan tombol bantuan agar mudah di akses oleh penumpang?
9. Apakah ada aspek lain yang menurut mba perlu diperhatikan atau menjadi perhatian khusus dalam pelaksanaan fasilitas tombol bantuan agar dapat berjalan optimal?





KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



PEDOMAN WAWANCARA

I. Waktu dan Lokasi Wawancara

Waktu :

Lokasi :

II. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

III. Pertanyaan Wawancara

1. rencana pengadaan tombol bantuan di area *drop zone* difabel bandara Internasional Juanda Surabaya. Apa pendapat bapak tentang rencana ini?
2. apakah keberadaan tombol ini akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?
3. Apakah bapak memiliki pengalaman sebelumnya di bandara lain yang telah menerapkan fasilitas serupa?
4. Menurut bapak, apa saja fitur penting yang harus ada pada tombol Tombol Bantuan ini?
5. Apakah bapak memiliki saran mengenai penempatan tombol tersebut agar mudah diakses oleh penumpang penyandang disabilitas?
6. Apakah ada hal lain yang menurut bapak perlu diperhatikan dalam implementasi fasilitas ini?
7. Apakah ada hal lain yang ingin Anda sampaikan terkait rencana ini?



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN WAWANCARA

A. Informasi Umum

1. Nama Peneliti : M. Rizky Alfarizi
2. Nama Validator : Bagus Wijayanto
3. Jabatan : *Airport Operation Landside Terminal (AOLT)*
4. Tanggal validasi : 24 Febuari 2025
5. Lokasi Validasi : Kantor *Airport Operation Landside Terminal (AOLT)* di bandara Internasional Juanda Surabaya

B. Deskripsi Instrumen

1. Judul Instrumen Wawancara
 Instrumen Wawancara – Optimalisasi pelayanan bagi penyandang disabilitas di area *drop zone* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Tujuan Wawancara
 Mengumpulkan informasi langsung dari personel untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada.
3. Subjek Wawancara
 Subjek penelitian terdiri dari 4 informan (2 penumpang dan 1 petugas AOLT dan 1 petugas CS)
4. Waktu dan Tempat Wawancara
 - a. Waktu Pelaksanaan
 Tanggal 27- 28 Febuari dan 10-11 Maret 2025
 - b. Lokasi Wawancara
Drop zone di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan *zoom meeting*.



THE BEST
airmen
 AIR TRAINING HERE



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



C. Aspek yang Dinilai

No	Aspek yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Ya	Tidak
1.	Relevansi Instrumen	Apakah pertanyaan wawancara relevan dengan tujuan penelitian mengenai media informasi terkait pengawasan fasilitas pelayanan penumpang disabilitas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Kejelasan Pertanyaan	Apakah pertanyaan wawancara disusun dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh narasumber?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Kedalaman Indikator	Apakah indikator yang digunakan mencerminkan jawaban mendalam dan rinci dari narasumber?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Kecocokan Subjek	Apakah narasumber yang diwawancarai sesuai dengan kompetensinya dalam topik yang diteliti?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Keterukuran Indikator	Apakah indikator sudah cukup spesifik?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Validitas Isi	Apakah instrumen benar-benar mencerminkan kondisi aktual di lapangan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
 Jl. Adi Sucipto, Sukarami, Palembang 30155
 Email: poltekbang.plg@dephub.go.id



J. Saran dan Masukan

1. _____

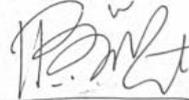
2. _____

K. Keputusan Akhir

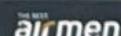
- Instrumen dapat digunakan tanpa revisi
 Instrumen dapat digunakan setelah revisi
 Instrumen memerlukan perbaikan besar sebelum digunakan

Surabaya, 29 FEBRUARI 2025

Validator,



BAGUS WIJAYANYO



Lampiran M. Lembar Bimbingan



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : Muhammad Rizky Alfirizi
 NIT : 55242210015
 Course : MBU 3 ALPHA
 Judul TA : OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI AREA
 DROP ZONE BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
 Dosen Pembimbing : Herlina Febiyanti, S.T., M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	28/2024 /02	Menyiapkan Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
	02/2024 /03	-Perbaiki Bab I -menyapkan PPT	<i>[Signature]</i>
	03/2024 /03	-Perbaiki PPT -ACC Sempurna	<i>[Signature]</i>
	06/2024 /05	-Perbaiki Bab IV	<i>[Signature]</i>
	21/2024 /05	-Pedoman wawancara, observasi dan t	<i>[Signature]</i>
	23/2024 /06	-Perbaiki Bab V	<i>[Signature]</i>
	07/2024 /07	-Pengecekan kembali Bab I-V -Persiapkan PPT	<i>[Signature]</i>
	10/2024 /07	Acc Lanjut persiapan TA sidang	<i>[Signature]</i>

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara
[Signature]
Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
 NIP. 19760612 199803 1 001

Dosen Pembimbing
[Signature]
HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.
 NIP. 19830207 200712 2 002



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : Muhammad Rizki Alfanzil
NIT : 552922100115
Course : MBSVCS Alpha
Judul TA : Optimalisasi Pelayanan bagi Penyandang disabilitas di area bandar udara Internasional Juanda Surabaya
Dosen Pembimbing : Sukahir, S.Si.T., M.T

No	Tanggal	Uraian	Pa Pembi
1	20 Mei 2025	- Perkuat latar belakang sertakan regulasi	f
2	27 Mei 2025	- Jelaskan bagian pustaka	f
3	02 Juni 2025	Perbaiki bab III	f
4	10 Juni 2025	- Bab A yang sudah hasil	f
5	12 Juni 2025	Perbaiki Bab 4 dan 5	f
6	25/06/2025	- perbaiki kesimpulan dan saran - telen skripsi dengan metode penulisan	f
7	28/06/2025	- ACC y disudangkan.	f

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

Sukahir
NIP.

Lampiran N. Pengecekan Plagiarisme

TA_M.Rizky Alfarizi.pdf			
ORIGINALITY REPORT			
21 %	18 %	10 %	8 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.poltekbangplg.ac.id Internet Source		3 %
2	www.jogloabang.com Internet Source		1 %
3	ahmadyani-airport.com Internet Source		1 %
4	docplayer.info Internet Source		1 %
5	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source		1 %
6	lingkarsosial.org Internet Source		1 %
7	core.ac.uk Internet Source		1 %
8	journal-stiyappimakassar.ac.id Internet Source		<1 %
9	repositori.usu.ac.id Internet Source		<1 %
10	dspace.uui.ac.id Internet Source		<1 %
11	etd.umy.ac.id Internet Source		<1 %