

ANALISIS IMPLEMENTASI PM NOMOR 38 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR FASILITAS PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

¹Teten Ramdani, ²Aditya Dewantari

^{1),2)} *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

PM No.38 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa Bandar Udara di Indonesia harus menyediakan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus, untuk memudahkan parapenumpang berkebutuhan khusus dalam melaksanakan kegiatannya pada area Bandar Udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi ketersediaan fasilitas berkebutuhankhusus sesuai dengan PM No 38 Tahun 2015 dan kendala dalam ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus di Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa pura 1 Bandar Udara Internasional Juanda pada bulan Februari 2023 Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ditinjau secara langsung melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini memberikan hasil bagaimana implementasi PM No.38 tentang standar fasilitas penumpang berkebutuhan khusus angkutan udara domestik di Bandar Udara Internasional Juanda. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas di bandar Udara Internasional Juanda belum sepenuhnya tersedia, khusus nya bantuan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas tunanetra berupa fasilitas guiding block pada area terminal domestik. Kendala dalam ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus di Bandar Udara Internasional Juanda yaitu, gedung terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda dibangun sebelum adanya PM No.38 Tahun 2015, Terdapatnya kendala oprasional yakni penambahan guiding block pada seluruh area terminal domestik dapat mempengaruhi Level off Service, penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas tunanetra tidak serta merta diperbolehkan untuk berpergian sendiri tanpa pendampingan dari pihak keluarga.

Kata Kunci : *Implementasi, PM No. 38 Tahun 2015, fasilitas, kendala, ketersediaan, penumpang, Bandar Udara Internasional Juanda*

Abstract

PM No.38 of 2015 which states that airports in Indonesia must provide special needs passenger facilities, to facilitate passengers with special needs in carrying out their activities in the airport area. This study aims to determine how the implementation of the availability of special needs facilities in accordance with PM No. 38 of 2015 and constraints in the availability of special needs facilities at Juanda International Airport. This research was conducted at PT. Angkasa pura 1 Juanda International Airport in February 2023 This research is qualitative descriptive research. Data collection is reviewed directly through interviews, observations, and documentation at Juanda International Airport. This research provides results on the implementation of PM No.38 on the standards of passenger facilities for special needs of domestic air transportation at Juanda International Airport. Facilities for passengers with special needs with disabilities at Juanda International airport are not yet fully available, specifically for facilities for passengers with visual impairments in the form of guiding block facilities in the domestic terminal area. Constraints on the availability of special needs facilities at Juanda International Airport, namely, the domestic terminal building of Juanda International Airport was built before the existence of PM No.38 of 2015, There are operational obstacles, namely the addition of guiding blocks in all areas of the domestic terminal can affect the Level off Service, passengers with special needs with visual impairments do not necessarily allow to travel alone without assistance from the family.

Keywords: *Implementation, PM No. 38 of 2015, Facility, constraints, availability, passenger, Juanda International Airport*

Pendahuluan

Penerbangan bukan hanya sebuah moda transportasi biasa, jasa pengangkutan udara adalah jasa angkutan yang di gunakan orang maupun barang yang terdiri dari pengangkutan melalui jalur udara

¹Email Address: 190609246@students.sttkd.ac.id

Received 30 April 2023, Available Online 30 Juli 2023

serta dapat digunakan untuk kepentingan pribadi ataupun kepentingan umum. Bandar Udara Internasional Juanda adalah suatu bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Sidoarjo. Bandara ini merupakan salahsatu bandara tersibuk di Indonesia.

Terminal Bandar Udara Internasional Juanda dilengkapi dengan beberapa jenis fasilitas pelayanan publik di dalamnya yang salahsatunya yaitu untuk memperlancar kegiatan pelayanan fasilitas penumpang dari mulai masuk terminal Bandar Udara sampai penumpang tersebut *take up* dari Bandar Udara Internasional Juanda. Berdasarkan PM No 38 Tahun 2015 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bandar Udara Internasional Juanda sebagai salahsatu penyedia fasilitas pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang baik guna untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dalam pelaksanaanya, Berdasarkan PM No 38 Tahun 2015 pasal 3, disebutkan bahwa standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri harus memuat komponen yaitu pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan keahandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan pelayanan kesetaraan. Dalam pelaksanaan pelayanan semua aspek pengguna jasa bisa mendapatkan pelayanan fasilitas yang setara tanpa terkecuali penumpang berkebutuhan khusus.

Berdasarkan PM No 38 Tahun 2015 secara *eksplesit* menyatakan bahwa Bandar Udara di Indonesia harus menyediakan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus agar penumpang bekebutuhan khusus juga bisa merasa menikmati pelayanan yang di berikan di bandara seta untuk memudahkan para penumpang berkebutuhan khusus dalam melaksanakan kegiatannya di bandara yang di antara nya harus tersedia kursi roda, *ram* dengan kemiringan maksimum 20 %, *lift* khusus bagi bandar udara yang memiliki 2 lantai, tersedianya toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus, area tunggu khusus pada area keberangkatan dan petunjuk serta bantuan khusus bagi penumpang penyandang tunanetra.

Tinjauan Pustaka

Angkutan Udara Dalam Negeri

Berdasarkan data dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021 menjelaskan bahwa. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pengangkut angkutan udara dalam negeri memiliki tanggung jawab yang harus di laksanakan, yang sebagaimana di jelaskan berdasarkan PM No.35 Tahun 2021 Pasa 156 dan Pasal 57tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu :

- a. Badan usaha Angkutan Udara Niaga wajib mengangkut orang dan/ atau Kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.
- b. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai · dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
- c. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga bertanggung jawab atas kerugian pen um pang dan/ atau pemilik Kargo yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/ atau naik turun Pesawat Udara.
- d. Ketentuan mengenai tanggung jawab Pengangkut Badan Usaha Angkutan Udara Niaga dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang tanggung jawab Pengangkut angkutan udara.

Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No 38 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan No 38 Tahun 2015 membahas tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri yang isinya di peruntukan dalam pengadaan fasilitas yang mendukung dalam kegiatan pelayanan yang di berikan oleh pihak jasa angkutan udara terhadap standar pelayanan penumpang di bandara. Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No.38 Tahun 2015 Pasal 3, berisi tentang standar pelayanan yang di peruntukan untuk penumpang Disabilitas tepatnya pada aspek standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri bandar udara dengan jenis pelayanan Fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus yang di antarantya :

- a. Ram dengan kemiringan maksimum 20 °
- b. Area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan
- c. Petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tunanetra
- d. Toilet khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus
- e. Lift khusus bagi bandara udara yang memiliki lantai dua atau lebih
- f. Tersedianya fasilitas kursi roda bagi penumpang penyandang disabilitas.

Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk di perhatikan ketika menjalankan suatu usaha, terutama yang berkaitan dengan kepentingan atau kebutuhan konsumen, dikarenakan dalam pelaksanaan usaha jasa, penilaian yang di lakukan terhadap suatu bidang usaha di dasari dari fasilitas yang tertera dan di rasakan manfaatnya bagi konsumen setelah menggunakan jasa tersebut. Fasilitas merupakan suatu sumberdaya yang berbentuk fisik yang harus ada ketika sebuah badan usaha mau menawarkan jasa kepada konsumen. Menurut Kotler (2016) Fasilitas merupakan semua hal yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen.

Terdapat beberapa faktor yang harus di perhatikan dalam fasilitas, faktor – faktor dalam pengadaan fasilitas menurut Nirwana (2014) ada 5 faktor yaitu :

- a. Desain fasilitas .Merupakan penentuan layout dari peralatan atau benda yang di gunakan yang meliputi tataletak dari fasilitas .
- b. Nilai fungsi. Yaitu nilai yang di dapat dari fasilitas yang ada serta memiliki fungsi kegunaan kepada konsumen .
- c. Estetika .meupakan suatu bentuk nilai keindahan yang di rasakan oleh konsumen ketika menggunakan fasilitas yang di sediakan
- d. Kondisi yang mendukung.merupakan suatu kondisi atau keadaan yang terjadi untuk terciptanya suatu intraksi antara fasilitas yang di sediakan dengan konsumen.
- e. Peralatan penunjang. Yaitu suatu peralatan pendukung dari fasilitas pokok guna menciptakan suatu kepuasan yang di rasakan oleh konsumen ketika menggunakan fasilitas yang di berikan.

Dari kelima faktor tersebut menjelaskan bahwa fasilitas yang di sediakan untuk konsumen agar mendapatkan kepuasan pribadi konsumen dan menciptakan nyaman sangatlah penting. Untuk menunjang faktor – faktor yang mempengaruhi fasilitas tersebut harus mengetahui indikator terhadap fasilitas tersebut. Indikator-Indikator Fasilitas menurut Tjiptono (2014) ada 3 yaitu :

- a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial. Aspek beupa proporsi, kenyamanan dan yang lainnya dipertimbangkan, dikombinasikan serta dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pengguna ataupun orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan Ruang ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan Bandar udara, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

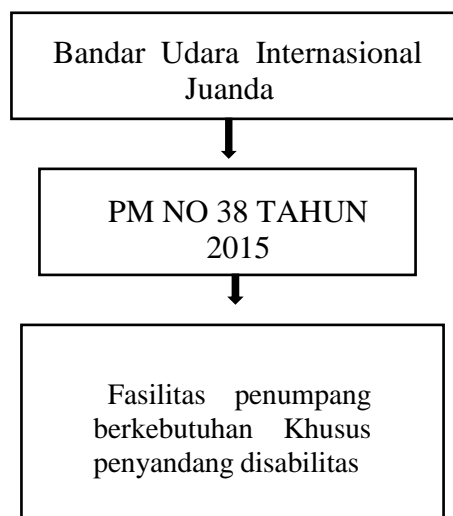
- c. Perlengkapan dan Perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atas pengguna jasa.

Penumpang Berkebutuhan Khusus Disabilitas

Disabilitas adalah sebuah kondisi pembatasan aktivitas dikarenakan keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik. Penderita disabilitas akan mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan lingkungan sekitar berdasarkan kesamaan hak. Marjuki (2013) berpendapat bahwa Penyandang disabilitas atau difabel adalah istilah yang ditujukan kepada seseorang yang memiliki gangguan atau masalah pada fungsi tubuh atau strukturnya.

Undang – Undang No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pada Pasal 1 Bab 1 menyatakan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/ atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Terdapat 4 jenis disabilitas, yaitu :

- a. Disabilitas fisik: Amputasi, lumpuh, paraplegi, stroke, disabilitas akibat kusta, cerebral palsy (CP).
- b. Disabilitas intelektual: Down syndrome, kretinisme, mikrosefali, makrosefali, dan skafosefali.
- c. Disabilitas mental: Skizofrenia, demensia, afektif bipolar, retardasi mental.
- d. Disabilitas sensori: disabilitas netra dan disabilitas rungu.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber : Data Sekunder

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada sebuah filsafat postpositivisme, yang di mana digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah sehingga peneliti merupakan instrumen kunci, pengambilan sampel data diambil secara purposive, teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif serta hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi Sugiono (2015). Penelitian kualitatif cenderung bertumpu pada latar belakang, yang mana informan diposisikan sebagai alat

penelitian dan melakukan analisis data dengan sistem induktif serta lebih mengutamakan proses dibanding hasil penelitian.

Pengumpulan data pada penelitian ini di laksanakan di unit Airport Operation Landside and Terminal PT. Angkasapura 1 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan februari 2023. Sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 sumber yaitu : data primer dan data sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Kata-kata dan tindakan berupa sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen Sugiyono (2019). Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan melakukan wawancara terhadap tiga narasumber yang terdiri dari satu orang *Passanger Service Supervisor* dan dua orang petugas *landside service officer* yang merupakan petugas unit *Airport Operation Landside and Terminal* Bandar Udara Internasional Juanda.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif menganalisis data jenis kualitatif dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode perbandingan dari hasil data yang didapatkan dengan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yaitu dengan menggunakan triangulasi. Aktivitas analisis data dalam penelitian ini, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji kredibilitas data.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini di dapatkan dari hasil peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan terkait ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dan tunanetra dan kendala dalam ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus di area terminal kedatangan dan keberangkatan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dari ketiga informan di dapat informasi bahwa Bandar Udara Internasional Juanda telah tersedia beberapa fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus disabilitas cacat fisik dan tunanetra pada area terminal keberangkatan dan area terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dan hasil observasi peneliti dalam penelitian ini terkait penerapan ketersediaan dan kendala dalam ketersediaan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dan tunanetra di area terminal kedatangan dan keberangkatan sesuai dengan PM No.38 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Juanda yang berkaitan dengan fasilitas *ram* dengan kemiringan maksimum 20°, area ruang tunggu khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, bantuan khusus untuk penyandang tunanetra, fasilitas toilet khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia, tersedianya lift untuk menuju area lantai dua dan tersedia juga fasilitas kursi roda untuk penumpang berkebutuhan khusus

Penumpang dengan kebutuhan khusus (*difable*) penumpang karena kondisi fisik nya dan atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan perlakuan khusus. Dalam melakukan kegiatan di Area bandar udara penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas fisik dan tunanetra di area Bandar Udara memerlukan bantuan khusus berupa fasilitas penunjang, dalam penyediaan fasilitas penunjang bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dan tunanetra di sediakan oleh penyelenggara jasa pelayanan penumpang, PM No.38 tahun 2015 pasal 3 ayat 3 di tiskan bahwa penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara meliputi : Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri. Penyelenggara Bandar Udara harus menyediakan fasilitas yang di peruntukan oleh penumpang penyandang

disabilitas pada area terminal bandar Udara, fasilitas berdasarkan PM No.38 Tahun 2015 bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dan tunanetra.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah menyediakan jenis fasilitas *Ram* dengan kemiringan maksimum 20° sebagai jalur akses yang digunakan oleh penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dengan menggunakan kursi roda, tepatnya terdapat dua *ram* pada area keberangkatan dan terdapat dua *ram* area kedatangan terminal 1 (satu) domestik. Area ruang tunggu khusus ini di pergunakan penumpang berkebutuhan khusus disabilitas untuk menunggu antrian jadwal keberangkatan dan sejenisnya. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada area terminal domestik tidak tersedia fasilitas ruang tunggu khusus yang di peruntukan penumpang berkebutuhan khusus disabilitas baik disabilitas fisik maupun disabilitas tunanetra, akan tetapi pada terminal domestik keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda telah menyediakan fasilitas kursi tunggu khusus yang di peruntukan penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas pengguna kursi roda yang dapat di gunakan ketika penumpang penyandang disabilitas menunggu keberangkatan ataupun menunggu antrian pencetakan *boarding pass*.

Terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda sudah menyediakan fasilitas berupa petunjuk arah yang digunakan sebagai penunjuk area yang di tuju oleh penumpang penyandang disabilitas maupun penumpang lainnya baik pada area keberangkatan maupun area kedatangan domestik. Fasilitas untuk bantuan khusus penyandang disabilitas tunanetra pada area keberangkatan dan kedatangan terminal domestik dalam bentuk *guiding block* di gunakan sebagai jalan pemandu untuk penyandang disabilitas tunanetra dalam beraktifitas pada area terminal, akan tetapi di Bandar Udara Internasional Juanda bantuan khusus yang di sediakan yaitu berupa bantuan yang tersedia pada unit *costumer service* yang akan membantu dan mengarahkan penumpang penyandang disabilitas tunanetra yang akan melakukan penerbangan dan belum memiliki *boarding pass* menuju area yang dituju pada area terminal keberangkatan maupun kedatangan domestik dengan ketentuan bahwa penumpang penyandang tunanetra di golongankan sebagai penumpang pengguna kursi roda dengan pendampingan keluarga yang kemudian akan di serahkan kepada pihak maskapai yang digunakan oleh penumpang.

Pada area terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda sudah tersedianya fasilitas toilet khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, tepatnya pada area keberangkatan dan kedatangan domestik dengan memenuhi syarat berdasarkan PM No.38 Tahun 2015 terkait kelengkapan fasilitas terhadap toilet khusus meliputi :Toilet Khusus Disabilitas, Sanitair, Sabun, Tissue, Pengereng Tangan, Cermin, Tempat sampah, Pengharum ruangan serta terdapat petugas *facility care* yang bertugas pada setiap toilet dalam menjaga kebersihan dari toilet tersebut ketika sudah di gunakan oleh penumpang berkebutuhan khusus. Ketersediaan fasilitas lift khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus disabilitas di Bandar Udara yang memiliki gedung dua lantai atau lebih merupakan suatu jenis fasilitas yang harus ada dikarenakan sebagai penunjang *mobilitas* penumpang dalam beraktifitas pada area gedung terminal sesuai dengan ketentuan PM No.38 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa harus tersedia nya lift khusus bagi bandar Udara yang memiliki dua lantai atau lebih. Bandar Udara Internasional Juanda merupakan Bandar Udara yang memiliki area gedung terminal dua lantai dan sudah tersedia fasilitas Lift khusus yang di sediakan pada area keberangkatan dan kedatangan domestik dalam membantu penumpang berkebutuhan khusus dalam menuju area yang dituju pada area lantai dua. Fasilitas kursi roda pada area terminal domestik Bandar Udara internasional Juanda terdapat lima unit kursi roda pada unit *customer service*, bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik maupun tunanetra bisa mengajukan peminjaman kursi roda kepada petugas *customer service*.

Kendala dalam ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus yang sesuai dengan ketentuan PM No.38 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sangat beragam, yakni khususnya pada Ketersediaan fasilitas bantuan khusus pada penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas

tunanetra dalam pngaadaan *guiding block* pada area terminal kedatangan dan keberangkatan domestik. Hal tersebut di perkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan petugas *Airport Opratinal Lanside and Terminal* yang memiliki jabatan sebagai *Lanside Service officer* Bandar Udara Internasional Juanda yakni ada beberapa kendala terkait ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus salahsatunya terkait pengadaan *guiding block* pada area terminal domestik yang di tunjukan kepada penumpang berkebutuhan khusus penyandang tunanetra yang di antaranya dikarenakan : Gedung terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda dibangun sebelum adanya PM No.38 Tahun 2015, terdapatnya kendala oprasional yakni penambahan *guiding block* pada seluruh area terminal domestik dapat mempengaruhi *Level off Service*, penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas tunanetra tidak serta merta diperbolehkan untuk berpergian sendiri tanpa pendampingan dari pihak keluarga.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan dan hasil yang di dapatkan maka dapat di simpulkan bahwa : Implementasi ketersediaan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas cacat fisik dan tunanetra berdasarkan PM No.38 Tahun 2015 tentang Standar fasilitas penumpang berkebutuhan khusus angkutan udara dalam negeri di bandar Udara Internasional Juanda surabaya, untuk ketersediaan fasilitas kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus penyandang disabilitas belum sepenuhnya tersedia, khusus nya fasilitas ruang tunggu khusus bagi penumpang penyandang disabilitas, pada area kedatangan maupun pada area keberangkatan domestik.

Kendala terhadap ketersediaan fasilitas berkebutuhan khusus di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda yaitu terkait pengadaan bantuan fasilitas *guiding block* bagi penumpang penyandang tunanetra dikarenakan adanya kendala oprasional serta penumpang penyandang disabilitas tunanetra tidak di perbolehkan bepergian tandapa pendampingan keluarga.

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka terdepot beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penliti kepada pihak institusi. Diantaranya adalah sebagai berikut : Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja petugas *Airport Opratinal Lanside and Terminal* , maka institusi perlu untuk memberikan apresiasi berupa penghargaan kepada pegawai yang selalu taat dan semangat ketika bekerja dalam melakukan inspeksi lapangan terhadap pengawasan fasilitas terminal Bandar Udara. Menjaga dan mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan baik antara narasumber dan peneliti, sebab penelitian ini mampu dilaksanakan juga karena sebagian dari keterangan yang diberikan oleh pihak terkait dan juga karena bersifat kualitatif. Dengan demikian, data yang berhasil dikumpulkan merupakan hasil interaksi yang terjalin dengan baik antara peneliti dan narasumber itu sendiri

Daftar Puataka

- Aditya, Wilman Maulana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. *Serang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uneversitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
- Alfabet. Sutarwati, S. (2019). Perlindungan Hukum Hak Asasi Penyandang Disabilitas Dan Penerapannya Dalam Peraturan Transportasi Udara Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(2), 58-67.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Data Bandar Udara Di Indonesia.
- Sub-Juanda. Diakses dari <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail.php?id=225> pada tanggal 6 Nobember 2022 pukul 19.52 WIB
- Komara, A. (2018) Ketentuan Jumlah Penumpang Disabilitas Dalam Penerbangan. Retrieve 5 Nov 2022, from https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt532296ee_d6dbf/ketentuan-batas-penumpang-disabilitas-dalampenerbangan/.
- Lestari Audy. (2017). *Kualitas Pelayanan untuk Penyandang Disabilitas di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung*. Program Study Industri Perjalanan. Sekolah tinggi Pariwisata Bandung.

- Maryani, Nur Laila Meilani dan Zulkarnain. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*. Universitas Sanata Dharma.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nazi. (2014) . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurgiansyah. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Universitas PGRI Yogyakarta
- Oostveen M Anne, Lehtonen Pinja. (2018). *European automated border control system for persons with disabilities. The requirement of accessibility*. 52.60-69.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma.
- Rizki, S. Yuke & Jeni S. (2014) *Analisis Fasilitas dan Pelayanan Penyandang Cacat dan Lanjut Usia di Bandar Udara Supadio-Pontianak*. Volume 40, hal. 31-44.
- Robert C. Bogdan and Sari Knop Biklen. (2021). *Qualitative Research for Education* . (London: Allyn & Bacon, Inc, 1982) halaman. 28
- Sugi Rahayu, U. D., & Ahdiyana, M. (2013). *Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*. *SOCIA*. Jurnal Ilmu- Ilmu Sosial, 10(2).
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri .
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Angkutan Dalam Negeri
- Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang – Undang No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas