

# ANALISIS FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DISABILITAS DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG

<sup>1</sup>Andi Andini Armayanti, <sup>2</sup>Suprapti

<sup>1),2)</sup>D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

*Dalam menyediakan fasilitas untuk kenyamanan pengguna jasa bandar udara, sudah seharusnya pihak bandar udara menyediakan fasilitas bukan hanya fasilitas umum namun fasilitas yang ramah bagi penumpang penyandang disabilitas dan juga sesuai dengan peraturan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Bagaimana Fasilitas Pelayanan Penumpang Disabilitas yang telah disediakan oleh pihak Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Pada penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada area terminal Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong, dimana menjadi tempat penumpang melakukan aktifitas sebelum naik ke pesawat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti langsung melakukan observasi dilapangan sekaligus melakukan dokumentasi. Untuk wawancara peneliti melakukannya kepada 3 narasumber. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pembahasan dan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa fasilitas penumpang disabilitas yang belum tersedia di bandar udara domine eduard osok sorong. Fasilitas yang telah di sediakan pihak bandar udara sudah cukup juga untuk aksesnya mudah bagi penumpang disabilitas. Fasilitas disabilitas sangat penting untuk mendukung kegiatan para penumpang disabilitas di bandar udara.*

**Kata kunci :** Fasilitas Pelayanan, Penumpang Disabilitas

## Abstract

*In providing facilities for the convenience of airport service users, the airport should provide facilities not only for public facilities but facilities that are friendly for passengers with disabilities and also in accordance with existing regulations. This study aims to find out: How are the Disabled Passenger Service Facilities provided by Domine Eduard Osok Sorong Airport. In this study, researchers only limited it to the terminal area of Domine Eduard Osok Sorong Airport, where it is a place for passengers to carry out activities before boarding the plane. This study used qualitative research methods. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Researchers directly make observations in the field as well as do documentation. For interviews, researchers did it to 3 sources. The data analysis technique used is data collection, data reduction, data presentation, discussion and conclusion. The results of this study indicate that there are still several disabled passenger facilities that are not yet available at Domine Eduard Osok Sorong airport. The facilities provided by the airport are also sufficient for easy access for passengers with disabilities. Disability facilities are very important to support the activities of disabled passengers at the airport.*

**Keywords:** Service Facilities, Passengers with Disabilities

## Pendahuluan

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh maupun jarak dekat sudah tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Penerbangan bukan hanya sebuah moda transportasi biasa. Melainkan merupakan transportasi modern yang menggunakan teknologi tinggi. Penerbangan merupakan salah satu alat transportasi disamping alat transportasi lainnya yaitu darat dan laut yang dapat digunakan untuk kepentingan privat atau pribadi maupun kepentingan umum. Tempat untuk melakukan aktifitas penerbangan disebut bandar udara.

Bandar Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 2009 tentang penerbangan, adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara

---

<sup>1</sup> Email Address: [andini.armayanti@gmail.com](mailto:andini.armayanti@gmail.com)

Received 20 Maret 2023, Available Online 30 Juli 2023

mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara Domine Eduard Osok dengan kode ICAO WASS dan kode IATA SOQ adalah bandar udara domestik kelas 1 yang dikelola oleh UPT Ditjen Hubud, terletak di kota Sorong provinsi Papua Barat. Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong juga sebagai pintu gerbang kota Sorong yang dapat menjadi pemacu gerbang pariwisata Kawasan Timur Indonesia agar dapat terus berkembang maju.

Bandar Udara Domine Eduard Osok dengan kode ICAO WASS dan kode IATA SOQ adalah bandar udara domestik kelas 1 yang dikelola oleh UPT Ditjen Hubud, terletak di kota Sorong provinsi Papua Barat. Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong juga sebagai pintu gerbang kota Sorong yang dapat menjadi pemacu gerbang pariwisata Kawasan Timur Indonesia agar dapat terus berkembang maju.

Sebagai tempat kegiatan pelayanan transportasi udara menyediakan beberapa fasilitas sebagai jasa pelayanan. Beberapa bandar udara memiliki fasilitas yang cukup. Namun beberapa fasilitas di bandara tertentu dinilai masih kurang ramah bagi penumpang disabilitas. Seperti belum tersedianya area parkir khusus kendaraan roda tiga difabel. Demikian juga akses khusus jalan menuju terminal bandar udara dan tingkat kemiringan ramp belum sesuai bagi pengguna kursi roda, karena tingkat kemiringannya masih cukup curam. Guiding block bagi penyandang tuna netra serta area tempat duduk khusus yang diperlukan para pengguna portese juga belum ada. Kemudian di toilet khusus disabilitas juga belum tersedianya hand rail atau besi pegangan baik di bagian ramp hingga ke dinding toilet, ungkap Sri Lestari salah satu penyandang disabilitas saat wawancara di bandar udara YIA.

Saat ini pertumbuhan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok sorong terus meningkat, dengan meningkatnya pertumbuhan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong dengan begitu juga penumpang disabilitas ikut bertambah. Disabilitas juga memiliki hak untuk bepergian kemanapun menggunakan jasa transportasi sama seperti penumpang pada umumnya. Bandar Udara Domine Eduard Osok merupakan gerbang utama menuju ke daerah Sorong. Banyaknya masyarakat yang bepergian menggunakan transportasi udara menyebabkan pihak bandara dan maskapai harus menyediakan berbagai fasilitas yang baik untuk berbagai pengguna jasa Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Bukan hanya fasilitas umum namun fasilitas yang ramah bagi penumpang penyandang disabilitas yang masih kurang memadai untuk kenyamanan penumpang disabilitas di kedatangan maupun keberangkatan, Misalnya area khusus tempat turun penumpang (*drop zone*) yang diberi warna kuning, kursi roda, toilet, *lift* khusus, *Guiding block* bagi penyandang tuna netra, dan *travellator*. Di setiap terminal, juga terdapat kursi prioritas bagi disabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Fasilitas Pelayanan Penumpang Disabilitas yang telah disediakan oleh pihak Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Pada penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada area terminal keberangkatan penumpang domestik Bandar Udara Domine Eduard Osok sorong, dimana menjadi tempat penumpang melakukan aktifitas sebelum naik ke pesawat.

## **Tinjauan pustaka**

### **Bandar udara**

Bandar Udara menurut Undang-Undang nomor 1 2009 tentang penerbangan, adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan

intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara dapat dibedakan menjadi 2 bagian berdasarkan PM 80 Tahun 2017 tentang keamanan penerbangan Nasional yaitu Landside adalah daerah di bandara dan gedung-gedung, dimana penumpang dan non penumpang memiliki akses terbatas. Sementara Airside adalah daerah pergerakan di bandara, termasuk daerah di sekitarnya, gedung-gedung, atau bagiannya dimana akses masuk daerah tersebut dikendalikan.

### **Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong**

Bandar Udara Domine Eduard Osok dengan kode ICAO WASS dan kode IATA SOQ adalah bandar udara domestik kelas 1 yang dikelola oleh UPT Ditjen Hubud, terletak di kota sorong provinsi papua barat. Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong melayani penerbangan berjadwal domestik yang dioperasikan oleh beberapa maskapai diantaranya Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Batik Air, Lion Air, Wings Air, dan Ekspres Air. Selain itu, bandar udara Domine Eduard Osok Sorong juga melayani Penerbangan perintis yang dioperasikan maskapai Susi air ke beberapa wilayah sekitar seperti Ayawasi, Inawatan, Teminabuan, dan Waisai.

### **Fasilitas**

Darmadji (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan suatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus di pertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas tersebut dimata konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dalam pasal 219 ayat 1 menyatakan bahwa setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud meliputi penyediaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk menunjang kegiatan penumpang di bandar udara. Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara sebagai berikut:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang :
  - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
  - b. Pelayanan *check-in*
  - c. Imigrasi Keberangkatan
  - d. Imigrasi Kedatangan
  - e. Pelayanan Bea Cukai
  - f. Ruang Tunggu Keberangkatan
  - g. Pelayanan Bagasi
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang :
  - a. Pengkondisian Suhu
  - b. Pengkondisian Cahaya
  - c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
  - d. Kebersihan
  - e. Pelayanan Informasi
  - f. Toilet
  - g. Tempat Parkir
  - h. Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus

3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah :
  - a. Musholla
  - b. Nursery
  - c. Fasilitas Berbelanja
  - d. Restoran
  - e. Ruang Merokok
  - f. Ruang Bermain Anak
  - g. ATM
  - h. Money Changer
  - i. Internet/Wifi
  - j. Fasilitas pembelian tiket
  - k. Charging Station
  - l. Fasilitas Air Minum
  - m. Lounge Eksekutif

### **Penumpang**

Menurut Soeprapto (2014) pengertian penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari departure ke destination, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan (Sutarwati, Hardiyana, Karolina, 2016). Penumpang terdiri dari 3 kategori, yaitu Adult (Dewasa), Child (Anak-anak), dan Infant (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori penumpang anak-anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun ke atas, dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun. Penumpang terdiri dari 2 jenis, yaitu penumpang umum dan dan penumpang khusus. Penumpang umum adalah penumpang yang bisa berpergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus seperti VIP, CIP, Wheel Chair Pax, Pregnant, UM. Infant dan Child, Stretcher Case.

### **Disabilitas**

Disabilitas merupakan kondisi pembatasan aktivitas dikarenakan adanya keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu yang lama. Penderita disabilitas akan mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan lingkungan sekitar berdasarkan kesamaan hak.

Disabilitas, menurut KBBI, diartikan sebagai keadaan (seperti sakit atau cedera) yang merusak atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang. Namun disabilitas juga merupakan kata serapan bahasa Inggris, disability, yang berarti ketidakmampuan seseorang untuk melakukan berbagai hal dengan cara yang biasa.

Undang – Undang Nomor 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, disabilitas rungu, dan disabilitas wicara.

## Fasilitas Disabilitas

PM 185 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, BAB VI Standar pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus, bagian kedua pasal 47 Standar pelayanan proses menuju ke ruang tunggu bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 huruf c, diantaranya tersedianya fasilitas (antara lain kursi roda) dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dari check-in counter menuju ruang tunggu.

## Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Metode kualitatif deskriptif merupakan metode yang akan digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil Analisis fasilitas disabilitas yang sudah tersedia di bandar udara, serta keramahan fasilitas yang sudah ada dalam menunjang aktifitas penumpang disabilitas di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

Sumber data pada penelitian ini yaitu dari data primer dan data sekunder:

- a. Data primer menurut Umar (2013), data primer dapat didefinisikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama, baik yang berasal dari individu/perorangan misalnya hasil dari wawancara, atau yang berasal dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.
- b. Data sekunder menurut Arikunto (2013) data pembantu adalah data yang diperoleh dari dokumen grafik (formulir, catatan, notulen rapat, SMS, foto, film, video, objek, dan lain-lain). Data lain yang dapat memperkaya aslinya data dapat memperkaya data utama.

Penelitian ini melibatkan pengumpulan bentuk data deskripsi tentang apa yang dikatakan atau dilakukan orang. Instrumen penelitian meliputi lembar observasi, panduan untuk wawancara dan dokumentasi penelitian. Hal ini bisa didapatkan dengan melalui metode pengumpulan data :

- a. Observasi : Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan cara melihat secara langsung bagaimana fasilitas disabilitas yang ada di bandar udara apakah sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan ramah bagi penumpang disabilitas.
- b. Wawancara : Narasumber dalam penelitian ini adalah tiga narasumber yaitu Koordinator Humas, Pnpn unit kerja humas dan Ground staff .
- c. Dokumentasi : Dalam penelitian ini yang diperlukan oleh peneliti ialah berupa foto-foto fasilitas pelayanan penumpang disabilitas yang sudah tersedia di ruang tunggu keberangkatan.

Teknik analisis data yang dipakai yaitu:

- a. Pengumpulan Data : Penelitian melakukan pengumpulan data mengenai fasilitas disabilitas di bandar udara domine eduard osok sorong melalui berbagai metode penelitian diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- b. Reduksi Data : Peneliti meringkas data-data yang diperoleh ketika wawancara dengan informan di unit Humas dan juga Ground Staff .
- c. Penyajian Data : Dalam penelitian ini data yang disajikan data sesuai dengan observasi, wawancara bersama informan dan dokumentasi yang di dapatkan oleh peneliti.

- d. Pembahasan : Hasil data yang sudah di olah oleh peneliti dengan melalui pengumpulan data dan reduksi data yang kemudian disajikan dalam bentuk yang data yang bersifat deskriptif.
- e. Kesimpulan : Didalam kesimpulan dimaksudkan untuk mencari makna dari data yang di kumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.

Menguji keabsahan data menggunakan metode yang beda dari penelitian kuantitatif. Artinya, harus memeriksa data menggunakan tiga cara berbeda untuk memastikan keakuratannya yaitu: Pada penelitian kualitatif uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data-data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Selanjutnya Sugiyono (2017) menyatakan triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. menggunakan Tri Angulasi Teknik yaitu menggabungkan data hasil penelitian yang di peroleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Deskripsi Data**

Bertujuan untuk menguraikan semua data yang sudah didapatkan oleh peneliti selama melakukan penelitian di bandar udara domine eduard osok sorong. Dalam bab ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan hasil data yang menyangkut fokus penelitian sebagai tindak lanjut dari hasil pengumpulan data. Hasil penelitian ini didapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **Pembahasan**

Dari rumusan masalah tentang bagaimana fasilitas pelayanan penumpang disabilitas di bandar udara domine eduard osok sorong. Penelitian telah melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, fasilitas disabilitas yang telah disediakan pihak bandar udara domine eduard osok sorong sudah cukup baik. Peneliti juga mendokumentasikan terkait fasilitas pelayanan penumpang disabilitas yang ada di bandar udara domine eduard osok sorong. Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan 3 narasumber, peneliti mendapatkan hasil yaitu. fasilitas disabilitas yang telah disediakan pihak bandar udara domine eduard osok sorong sudah cukup baik dengan tersedianya fasilitas seperti kursi roda, toilet khusus, *ramp*, dan *lift* khusus. Dan untuk fasilitas mudah di akses oleh penumpang karena penumpang juga akan di bantu oleh petugas yang ada. Sudah seharusnya pihak bandar udara menyediakan fasilitas yang ramah bagi penumpang diabilitas bukan hanya bagi penumpang biasa untuk mendukung aktifitas penumpang disabilitas di bandar udara. Sesua dengan PM 185 TAHUN 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan niaga berjadwal dalam negeri, Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.

### **Kesimpulan**

Fasilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia di bandar udara domine eduard osok sorong sudah cukup walaupun masih ada beberapa fasilitas penumpang disabilitas yang belum tersedia. Untuk aksesnya juga sejauh ini tidak ada kendala atau kesulitan bagi penumpang disabilitas. Bandar udara domine eduard osok sorong memiliki fasilitas seperti ramp, lift, toilet khusus dan kursi roda. Walaupun bandar udara domine eduard osok sorong sudah memiliki fasilitas yang cukup, bandar udara domine eduard osok sorong juga memiliki kekurangan dengan belum menyediakan beberapa

fasilitas bagi penyandang disabilitas lain seperti contohnya area parkir khusus kendaraan roda tiga, akses khusus jalan menuju terminal atau ruang tunggu bandar udara, guilding block untuk disabilitas tunanetra, ruang tunggu khusus serta tempat duduk khusus yang diperlukan bagi pengguna portese, running text atau informasi visual dilayar untuk memudahkan disabilitas tuna rungu, bus berlantai rendah (*lowdeck*) dan bus dengan fasilitas yang mempermudah pengguna kursi roda juga ramah bagi pemakai kursi roda di sisi udara yang mempermudah penumpang disabilitas menuju pesawat dari ruang tunggu.

#### Daftar Pustaka

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Penerbangan*. diakses 8 juli 2022.
- Hardjanti, Dewi Krisna. "Kajian Yuridis Tentang penyandang Disabilitas." *Perspektif Hukum* (2016): 1-17.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung:Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang *Penyandang Disabilitas*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Trisna Safitri, Ikke (2021). *Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Disabilitas di Bandar Udara*. Tugas Akhir STTKD.
- Zakiah Daradjat. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung
- Tjiptono Darmadji. 2006. *60 Cara Cerdas Mengembangkan Perusahaan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sri Sutarwati, Hardiyana, Novita Karolina. (2016). *Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandara Udara Internasional Adi Soemarno Solo*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 17.