

Analisis Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Area Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Indriani¹, Amelia Puspa Tamara²

^{1,2}Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

indrianispt18@gmail.com¹, amelia.puspa@sttkd.ac.id²

ABSTRACT.

This study aims to identify and analyze the availability and suitability of accessibility facilities, assistance service processes, and service improvement strategies for people with disabilities at Tjilik Riwut Airport in Palangkaraya. The research method employed is a qualitative approach using a descriptive research design. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation, with informants consisting of airport staff and parties involved in passenger services. The results indicate that accessibility facilities such as wheelchairs, elevators, accessible restrooms, and access pathways are available; however, they do not yet fully meet accessibility principles, which include ease of use, safety, comfort, and independence. The process of providing assistance to people with disabilities has been carried out through staff accompaniment and a reasonably good service response, although there are still challenges regarding the number of staff, their competence, and coordination among work units. The strategies for service improvement implemented include facility management, maintenance, human resource development, and service evaluation; however, their implementation still needs to be enhanced to achieve optimal results. The conclusion of this study is that accessibility services at Tjilik Riwut Airport in Palangkaraya have been functioning fairly well, but are not yet fully optimized to meet the needs of people with disabilities. Therefore, improvements are needed in terms of facilities, services, and management to achieve more inclusive and sustainable services.

Keywords: *Accessibility, Disabilities, Airport Services, Public Services, Inclusivity.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis ketersediaan dan kesesuaian fasilitas aksesibilitas, proses layanan bantuan, dan strategi peningkatan layanan bagi penyandang disabilitas di Bandara Tjilik Riwut di Palangkaraya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari staf bandara dan pihak-pihak yang terlibat dalam layanan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas aksesibilitas seperti kursi roda, lift, toilet aksesibel, dan jalur akses tersedia; namun, fasilitas tersebut belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas, yang meliputi kemudahan penggunaan, keamanan, kenyamanan, dan kemandirian. Proses pemberian bantuan kepada penyandang disabilitas telah dilakukan melalui pendampingan staf dan respons layanan yang cukup baik, meskipun masih terdapat tantangan terkait jumlah staf, kompetensi mereka, dan koordinasi antar unit kerja. Strategi peningkatan layanan yang diimplementasikan meliputi manajemen fasilitas, pemeliharaan, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi layanan; namun, implementasinya masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa layanan aksesibilitas di Bandara Tjilik Riwut di Palangkaraya telah berfungsi cukup

baik, tetapi belum sepenuhnya dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal fasilitas, layanan, dan manajemen untuk mencapai layanan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Aksesibilitas, Disabilitas, Layanan Bandara, Layanan Publik, Inklusivitas.

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat modern. Perkembangan transportasi udara tidak hanya berfokus pada aspek kecepatan, keselamatan, dan kenyamanan, tetapi juga diarahkan pada penyediaan layanan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi pelayanan inklusif tersebut adalah penyediaan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di lingkungan bandar udara. Hal ini sejalan dengan amanat pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya pada tujuan kesepuluh tentang pengurangan kesenjangan serta tujuan kesebelas mengenai penyediaan fasilitas publik yang aman, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Penyediaan aksesibilitas di bandar udara merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan transportasi yang adil dan setara. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk memperoleh kemudahan dalam mengakses fasilitas publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyandang disabilitas berhak memperoleh aksesibilitas dalam memanfaatkan fasilitas publik secara aman, nyaman, dan mandiri. Dalam konteks transportasi udara, implementasi aksesibilitas diwujudkan melalui penyediaan fasilitas seperti kursi roda, jalur landai, lift, toilet khusus disabilitas, area prioritas, serta pelayanan pendampingan oleh petugas bandar udara.

Sebagai salah satu bandar udara yang melayani mobilitas masyarakat di wilayah Kalimantan Tengah, Bandar Udara Tjilik Riwut memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang ramah bagi seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas. Ketersediaan fasilitas aksesibilitas di bandar udara ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, keselamatan, kenyamanan, serta kemandirian bagi pengguna berkebutuhan khusus dalam melakukan perjalanan udara. Kehadiran fasilitas tersebut juga menjadi indikator kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pengelola bandar udara.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas aksesibilitas belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas tertentu, kondisi sarana yang belum sepenuhnya sesuai standar, serta adanya hambatan teknis dalam pemanfaatannya. Selain itu, kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pendampingan kepada penyandang disabilitas juga masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek responsivitas, koordinasi pelayanan, dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna jasa.

Kondisi tersebut menimbulkan dampak yang cukup signifikan. Dari sisi pengguna jasa, keterbatasan aksesibilitas dapat menghambat mobilitas dan menurunkan rasa nyaman serta kemandirian penyandang disabilitas selama berada di area terminal bandar udara. Dari sisi kelembagaan, belum optimalnya pelayanan aksesibilitas dapat memengaruhi citra pelayanan bandar udara sebagai fasilitas publik yang inklusif. Sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam menjamin kepuasan, keamanan, dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melaksanakan kegiatan penelitian di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, ditemukan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di area terminal. Meskipun fasilitas pendukung telah tersedia, dalam implementasinya masih ditemukan hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan fasilitas dengan kualitas pemanfaatan layanan di lapangan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “**Analisis Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Area Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya**” dengan tujuan untuk menganalisis ketersediaan dan kesesuaian fasilitas aksesibilitas, mengkaji proses pelayanan bantuan yang diberikan kepada penyandang disabilitas, serta mengidentifikasi strategi peningkatan pelayanan aksesibilitas guna mewujudkan bandar udara yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif pendekatan *Natural Observation*. Kualitatif *Natural Observation* adalah metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena, perilaku, atau aktivitas dalam lingkungan alamiahnya tanpa melakukan intervensi atau manipulasi apa pun. Peneliti berperan sebagai pengamat pasif yang hanya mencatat apa yang terjadi secara langsung, sehingga data yang diperoleh bersifat natural, autentik, dan sesuai kondisi sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang mana metode kualitatif adalah sebuah penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2017). Berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Landasan teori dimanfaatkan sebagai agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai pembahasan hasil penelitian.

Desain penelitian merupakan suatu rancangan yang dapat menuntun peneliti untuk memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Dalam artian luas desain penelitian mencakup berbagai aspek penelitian, mulai dari identifikasi

masalah, rumusan hipotesis, cara mengumpulkan data, hingga analisis data. Peneliti menggunakan metode kualitatif dikarenakan metode ini terfokus pada menjawab seluruh rumusan masalah dari pada penelitian atau survei kuantitatif. Metode ini sangat berbeda, termasuk dalam hal mengumpulkan informasi, seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara yang terfokuskan. Data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, dan menemukan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut. Fokus kajian diarahkan untuk menilai ketersediaan dan kesesuaian fasilitas aksesibilitas, proses pelayanan bantuan yang diberikan kepada penyandang disabilitas, serta strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola bandar udara. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Aksesibilitas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas aksesibilitas di area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut secara umum telah tersedia. Beberapa fasilitas yang tersedia meliputi kursi roda, lift, toilet khusus disabilitas, jalur landai, area prioritas, dan akses pelayanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus. Sebagian besar informan menyatakan bahwa fasilitas tersebut telah membantu mobilitas penyandang disabilitas selama berada di area terminal.

Dari aspek kemudahan, fasilitas aksesibilitas dinilai cukup membantu pengguna dalam melakukan perpindahan dari area *check-in* menuju ruang tunggu keberangkatan. Jalur landai dan kursi roda dinilai dapat mendukung akses mobilitas secara lebih baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti posisi fasilitas tertentu yang kurang strategis dan belum adanya petunjuk arah yang cukup jelas menuju fasilitas khusus disabilitas.

Dari aspek keselamatan, kondisi fasilitas secara umum dinilai cukup aman digunakan. Akan tetapi, berdasarkan observasi peneliti ditemukan beberapa kondisi seperti permukaan jalur akses yang memerlukan perhatian lebih dalam pemeliharaan serta perlunya pemeriksaan berkala terhadap fasilitas lift dan toilet khusus disabilitas.

Pada aspek kenyamanan, sebagian besar informan menilai fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai. Area terminal relatif bersih dan memiliki ruang gerak yang cukup luas. Namun, kenyamanan pengguna masih dipengaruhi oleh keterbatasan beberapa fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya optimal.

Sementara itu, pada aspek kemandirian, sebagian pengguna masih memerlukan bantuan petugas dalam mengakses beberapa titik pelayanan

tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas telah tersedia, tingkat kemandirian pengguna belum sepenuhnya tercapai.

Tabel 1 Hasil Observasi Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Aksesibilitas

Aspek	Temuan Wawancara	Hasil Observasi	Analisis
Kemudahan	Fasilitas cukup membantu mobilitas	Jalur akses tersedia namun petunjuk terbatas	Cukup baik, perlu penambahan signage
Keselamatan	Aman digunakan	Beberapa fasilitas perlu pemeliharaan berkala	Perlu evaluasi teknis rutin
Kenyamanan	Area cukup nyaman dan bersih	Ruang gerak cukup luas	Cukup memadai
Kemandirian	Sebagian pengguna masih dibantu petugas	Belum seluruh fasilitas mendukung akses mandiri	Perlu optimalisasi

2. Proses Pelayanan Bantuan bagi Penyandang Disabilitas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan bantuan kepada penyandang disabilitas dilakukan melalui pendampingan petugas operasional sejak kedatangan hingga proses keberangkatan. Petugas membantu proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, mobilitas menuju ruang tunggu, hingga *boarding*.

Sebagian besar informan menilai bahwa petugas cukup responsif dalam memberikan bantuan. Sikap petugas dinilai ramah dan komunikatif sehingga mampu memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan jumlah petugas pada jam operasional tertentu serta belum meratanya kompetensi petugas dalam menangani kebutuhan spesifik penyandang disabilitas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bantuan sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama dalam aspek kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi antarunit pelayanan.

Tabel 2 Hasil Wawancara Proses Pelayanan Bantuan

Aspek	Temuan Wawancara	Analisis
Responsivitas	Petugas cukup cepat merespons permintaan bantuan	Baik
Sikap Pelayanan	Ramah dan komunikatif	Memenuhi standar pelayanan
Jumlah Petugas	Terbatas pada waktu tertentu	Perlu penambahan personel
Kompetensi	Belum seluruh petugas memiliki pelatihan khusus	Perlu pelatihan berkelanjutan

3. Perlu pelatihan berkelanjutan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pengelola bandar udara telah melakukan beberapa strategi peningkatan pelayanan, antara lain melalui pemeliharaan fasilitas, evaluasi operasional, koordinasi antar unit, dan peningkatan kualitas pelayanan petugas.

Namun demikian, implementasi strategi tersebut masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran, prioritas operasional lain, serta belum adanya program pelatihan aksesibilitas yang dilaksanakan secara berkala.

Tabel 3 Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi	Implementasi	Analisis
Pemeliharaan fasilitas	Dilakukan secara berkala	Perlu intensitas lebih tinggi
Pelatihan petugas	Belum rutin	Perlu dijadwalkan
Evaluasi pelayanan	Dilaksanakan internal	Perlu melibatkan pengguna
Koordinasi antarunit	Sudah berjalan	Perlu optimalisasi

Pembahasan

1. Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Aksesibilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas aksesibilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut telah tersedia dan cukup memenuhi kebutuhan dasar penyandang disabilitas. Temuan ini menunjukkan adanya implementasi kebijakan pelayanan publik yang mengarah pada prinsip inklusivitas.

Namun demikian, belum optimalnya beberapa fasilitas menunjukkan bahwa penerapan prinsip aksesibilitas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 belum sepenuhnya terpenuhi. Menurut regulasi tersebut, fasilitas publik harus memenuhi unsur kemudahan, keselamatan, kenyamanan, dan kemandirian.

Keterbatasan pada aspek kemandirian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia masih lebih berorientasi pada bantuan petugas daripada mendorong penggunaan mandiri oleh penyandang disabilitas.

2. Proses Pelayanan Bantuan.

Pelayanan bantuan yang diberikan petugas menunjukkan adanya komitmen pengelola dalam memberikan pelayanan inklusif. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. yang menekankan pentingnya *responsiveness* dan *empathy* dalam pelayanan publik.

Meskipun demikian, keterbatasan jumlah petugas dan belum meratanya kompetensi pelayanan khusus menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan pengelola merupakan langkah positif dalam mendukung pelayanan aksesibilitas. Namun, efektivitas strategi sangat bergantung pada konsistensi implementasi dan evaluasi berkelanjutan.

Menurut konsep pelayanan publik modern, keberhasilan pelayanan inklusif tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas sistem pengelolaan, kompetensi petugas, serta keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aksesibilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan optimalisasi pada aspek fasilitas, pelayanan petugas, dan strategi peningkatan berkelanjutan agar tercipta bandar udara yang benar-benar inklusif bagi seluruh pengguna jasa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut, diperoleh tiga kesimpulan utama yang menggambarkan kondisi pelayanan aksesibilitas yang tersedia, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan kesesuaian fasilitas aksesibilitas di area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut secara umum telah tersedia dan cukup mendukung mobilitas penyandang disabilitas. Fasilitas seperti kursi roda, lift, toilet khusus disabilitas, jalur landai, dan area prioritas telah disediakan oleh pihak pengelola bandar udara. Ditinjau dari aspek kemudahan, keselamatan, kenyamanan, dan kemandirian, fasilitas tersebut telah memberikan dukungan pelayanan yang cukup baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan petunjuk arah menuju fasilitas khusus, perlunya pemeliharaan berkala pada beberapa sarana, serta belum optimalnya fasilitas dalam mendukung penggunaan secara mandiri oleh seluruh penyandang disabilitas. Secara keseluruhan, fasilitas aksesibilitas telah memenuhi standar dasar pelayanan publik, tetapi masih memerlukan peningkatan agar lebih optimal.
2. Proses pelayanan bantuan kepada penyandang disabilitas telah dilaksanakan melalui pendampingan petugas mulai dari proses kedatangan, pemeriksaan keamanan, hingga keberangkatan. Pelayanan yang diberikan dinilai cukup responsif, ramah, dan mampu memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah petugas pada waktu operasional tertentu, belum meratanya kompetensi petugas dalam penanganan pelayanan khusus disabilitas, serta perlunya peningkatan koordinasi antar unit pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan bantuan telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan dari sisi sumber daya manusia.
3. Strategi peningkatan pelayanan aksesibilitas telah dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas, evaluasi operasional, koordinasi antar unit kerja, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan petugas. Akan tetapi, implementasi strategi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek konsistensi pelaksanaan, pelatihan berkala, dan penguatan sistem evaluasi

pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan pelayanan aksesibilitas dapat berjalan lebih efektif dan inklusif.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak pengelola Bandar Udara Tjilik Riwut meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas melalui pemeliharaan fasilitas secara rutin, penambahan petunjuk arah menuju fasilitas khusus disabilitas, peningkatan jumlah dan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan inklusif, serta evaluasi pelayanan secara berkala dengan melibatkan pengguna jasa penyandang disabilitas.

Sementara itu, bagi akademisi hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk memperkaya kajian mengenai pelayanan aksesibilitas pada sektor transportasi udara. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian pada aspek kepuasan pengguna jasa atau melakukan analisis kuantitatif agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan aksesibilitas di bandar udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Airport planning manual* (Part 1: Master planning). ICAO.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang persyaratan kemudahan bangunan gedung*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Shakespeare, T. (2014). *Disability rights and wrongs revisited*. Routledge.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016. (2016). *Tentang penyandang disabilitas*.
- World Health Organization. (2018). *International classification of functioning, disability and health*.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.