

KAJIAN PENGATURAN PELAYANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO

Rozak Saputra¹, Dwi Lestary^{2*}, Sundoro³

¹ Author Affiliation, e-mail: rozaksaputramail@gmail.com

² Author Affiliation, e-mail: dwi.lestary@ppicurug.ac.id

³ Author Affiliation, e-mail: sundoro@ppicurug.ac.id

*Corresponding Author: dwi.lestary@ppicurug.ac.id

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi standar pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandara Adi Soemarmo, terutama aspek aksesibilitas dan keselamatan. Meskipun bandara telah menerapkan sebagian besar standar untuk pengguna kursi roda, beberapa aspek di jalur kedatangan dan keberangkatan masih memerlukan perbaikan karena adanya potensi hambatan mobilitas dan kenyamanan.

Metode yang digunakan meliputi observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen. Data dianalisis untuk mengidentifikasi kekurangan fasilitas dan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa fasilitas sudah memadai, masih ada area yang perlu dioptimalkan, terutama permukaan jalan yang tidak rata dan kurangnya informasi jelas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Kesimpulannya, Bandara Adi Soemarmo perlu melakukan perbaikan aksesibilitas dan fasilitas pelayanan, khususnya di jalur kedatangan. Penelitian ini memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan infrastruktur dan layanan, memastikan kenyamanan semua penumpang, termasuk yang berkebutuhan khusus.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Keselamatan Penumpang, Jalur Keberangkatan dan Jalur Kedatangan, Evaluasi Fasilitas Bandara, Optimalisasi Aksesibilitas

Abstract:

This research aims to evaluate service standards for passengers with special needs at Adi Soemarmo Airport, especially aspects of accessibility and safety. Although the airport has implemented most standards for wheelchair users, some aspects of the arrival and departure routes still require improvement due to potential mobility and comfort barriers.

The methods used include field observations, interviews, and document analysis. The researchers analyze data to pinpoint deficiencies in facilities and services. Although some facilities are adequate, the research results highlight areas that require optimization, particularly uneven road surfaces and a lack of clear information for passengers with special needs.

In conclusion, Adi Soemarmo Airport needs to improve accessibility and service facilities, especially on the arrival route. This research provides concrete recommendations for improving infrastructure and services, ensuring the comfort of all passengers, including those with special needs.



Keywords : Service Standards, Passenger Safety, Departure and Arrival Routes, Airport Facility Evaluation, Accessibility Optimization.

Pendahuluan

Bandar udara merupakan infrastruktur penting yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendarat pesawat, tetapi juga sebagai gerbang utama bagi pariwisata, ekonomi, dan mobilitas masyarakat. Seiring meningkatnya kebutuhan akan pelayanan yang inklusif, International Civil Aviation Organization (ICAO) menegaskan bahwa semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas, berhak mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Pengelola bandara, termasuk Bandara Adi Soemarmo Solo, dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memenuhi standar internasional dalam hal keselamatan, aksesibilitas, dan kenyamanan.

Bandara Adi Soemarmo telah menerapkan sebagian besar standar yang ramah bagi pengguna kursi roda, namun masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan, terutama pada alur keberangkatan dan kedatangan. Salah satu masalah yang ditemukan adalah penumpang berkursi roda harus melewati jalur *breakdown area*, tempat bagasi dibongkar, yang dapat menjadi potensi bahaya (*hazard*) bagi keselamatan dan kenyamanan mereka. Ketidaksesuaian ini menempatkan mereka pada risiko lebih tinggi dan mengurangi kenyamanan selama perjalanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji standar fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandara Adi Soemarmo, terutama pada jalur keberangkatan dan kedatangan. Kajian ini menggunakan referensi dari beberapa peraturan terkait, seperti Peraturan Menteri Perhubungan dan PUPR, yang menekankan pentingnya aksesibilitas dan kemudahan bagi semua penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan infrastruktur dan layanan bagi penyandang disabilitas di bandara.

Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Teten Ramdani dan Aditya Dewantari (2023) membahas tentang implementasi Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015 terkait standar fasilitas penumpang berkebutuhan khusus di Bandar Udara Juanda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa fasilitas telah disediakan, standar pelayanan untuk penumpang berkebutuhan khusus masih belum sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam hal penyediaan kursi roda dan ruang tunggu khusus di area kedatangan dan keberangkatan domestik. Penelitian ini mengidentifikasi adanya celah dalam implementasi standar yang dapat berpotensi mengurangi kenyamanan dan keselamatan penumpang disabilitas.

Penelitian oleh Yana Pratiwi dan Nuning Agustina Ambarsari (2022) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang secara keseluruhan. Peningkatan dalam kualitas pelayanan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi bandara. Hal ini menegaskan pentingnya layanan yang inklusif dan ramah disabilitas di bandara.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Andini Armayanti dan Suprapti (2023) berfokus pada analisis fasilitas pelayanan khusus bagi penumpang disabilitas di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Studi ini mengungkapkan bahwa banyak fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus masih belum tersedia, terutama di area terminal. Kekurangan ini menunjukkan bahwa bandara perlu meningkatkan infrastruktur dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penumpang disabilitas, yang menjadi bagian penting dalam menciptakan lingkungan bandara yang inklusif dan ramah bagi semua penumpang.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan adanya berbagai tantangan dalam penerapan standar pelayanan bagi penumpang disabilitas di bandara, yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan keselamatan.



Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dirancang untuk memahami isu-isu aksesibilitas bagi penumpang berkursi roda di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Jenis penelitian yang diterapkan berfokus pada pengamatan langsung dan wawancara untuk menggali fenomena yang ada di lapangan. Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan penumpang berkursi roda serta staf bandara, serta data sekunder yang berupa dokumen, laporan, dan literatur terkait. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Proses analisis data dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah seperti yang diuraikan oleh (Sugiyono, 2015), yaitu mengorganisir data, menafsirkan makna data, dan menyusun kesimpulan berdasarkan temuan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang memungkinkan peneliti menggambarkan kondisi aksesibilitas secara mendalam berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah aksesibilitas di bandara, yang dianalisis melalui perspektif teori-teori terkait dan prinsip kesetaraan dalam hukum syariah.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha memberikan pandangan yang mendalam dan holistik mengenai isu yang dihadapi penumpang berkursi roda, dengan mengaitkan hasil temuan dengan prinsip-prinsip yang relevan dalam studi syariah serta peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan fasilitas dan layanan di bandara, khususnya bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi kondisi aksesibilitas jalur keberangkatan dan kedatangan bagi penumpang berkursi roda di Bandar Udara Adi Soemarmo melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan. Hasilnya menunjukkan adanya upaya yang baik dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di jalur keberangkatan, di mana fasilitas dan layanan yang disediakan cukup memadai dan sesuai dengan standar aksesibilitas. Penumpang berkursi roda mendapatkan bantuan yang diperlukan selama proses *check-in*, *boarding*, serta fasilitas yang disesuaikan untuk memastikan kenyamanan mereka.

Namun, terdapat kendala signifikan pada jalur kedatangan. Penumpang berkursi roda menghadapi berbagai tantangan, seperti akses yang tidak memadai ke area pengambilan bagasi, kondisi jalan yang buruk di area basemen, serta kurangnya navigasi yang jelas. Hambatan-hambatan ini menciptakan risiko cedera dan mengurangi kenyamanan bagi penumpang berkursi roda.

Evaluasi terhadap implementasi peraturan pemerintah menunjukkan bahwa meskipun jalur keberangkatan sudah mengikuti standar yang ditetapkan, jalur kedatangan masih memerlukan perbaikan signifikan. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk melakukan perbaikan pada infrastruktur dan prosedur operasional agar dapat memenuhi standar aksesibilitas yang diharapkan serta memberikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi semua penumpang, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kondisi Keberangkatan yang Memadai: Fasilitas dan layanan di jalur keberangkatan telah dirancang untuk memenuhi standar aksesibilitas. Adanya ram, kemudahan dalam proses *check-in*, ruang tunggu khusus, dan prioritas *boarding* memberikan pengalaman yang setara bagi pengguna kursi roda dibandingkan penumpang lainnya. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip aksesibilitas universal yang menyarankan desain yang inklusif dan responsif terhadap berbagai kebutuhan pengguna.
2. Tantangan di Jalur Kedatangan: Meskipun jalur keberangkatan telah dioptimalkan, jalur kedatangan masih menghadapi beberapa tantangan. Permukaan jalan yang tidak rata, kurangnya signage yang jelas, dan ruang manuver yang sempit merupakan risiko yang signifikan bagi pengguna kursi roda. Hal ini mengindikasikan perlunya tindakan mitigasi untuk meningkatkan



keselamatan dan kenyamanan. Dalam konteks ini, teori tentang desain inklusif dan aksesibilitas menjadi sangat relevan, menekankan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap infrastruktur yang ada.

3. Rekomendasi Perbaikan: Untuk meningkatkan aksesibilitas, diperlukan perbaikan menyeluruh pada jalur kedatangan, termasuk perbaikan permukaan jalan, penataan ulang area breakdown, penambahan signage yang jelas, serta desain ulang ruang manuver agar lebih memadai bagi pengguna kursi roda. Penerapan standar peraturan yang ketat harus diutamakan untuk memastikan bahwa semua fasilitas memenuhi kriteria aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan.
4. Pentingnya Implementasi Standar: Implementasi standar peraturan pemerintah sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna kursi roda dapat melakukan mobilitas dengan aman dan nyaman. Penerapan rekomendasi ini akan membantu Bandar Udara Adi Soemarmo memenuhi kebutuhan penumpang berkebutuhan khusus dan meningkatkan pengalaman perjalanan mereka secara keseluruhan. Novelty dari penelitian ini terletak pada identifikasi masalah spesifik yang dihadapi oleh pengguna kursi roda di jalur kedatangan, yang sering kali terabaikan dalam kajian-kajian sebelumnya.

Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan Bandar Udara Adi Soemarmo dapat menjadi lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua penumpang, termasuk mereka yang menggunakan kursi roda. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola bandara dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Kesimpulan

Penelitian berjudul "Kajian Pengaturan Pelayanan Penumpang Berkebutuhan Khusus di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo" ini berhasil mengidentifikasi dan menganalisis kondisi aksesibilitas bagi pengguna kursi roda. Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan aksesibilitas di jalur keberangkatan sudah cukup optimal, namun jalur kedatangan masih memerlukan evaluasi dan perbaikan.

1. Temuan Penting: Meskipun jalur keberangkatan telah memenuhi standar aksesibilitas, jalur kedatangan menunjukkan adanya tantangan signifikan, termasuk permukaan jalan yang tidak rata, kurangnya signage, dan ruang manuver yang sempit. Identifikasi risiko ini menunjukkan perlunya tindakan mitigasi untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna kursi roda.
2. Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik dalam layanan penerbangan untuk penumpang berkebutuhan khusus. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pengelola bandar udara dan otoritas terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif.
3. Keterbatasan Penelitian: Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi fokus yang terbatas pada satu bandar udara dan pengguna kursi roda. Hal ini dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian ke konteks yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dianjurkan untuk mengeksplorasi kondisi aksesibilitas di bandar udara lain dan melibatkan lebih banyak kelompok pengguna berkebutuhan khusus.

Berdasarkan temuan ini, pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo diharapkan untuk meningkatkan implementasi standar peraturan yang relevan. Langkah-langkah perbaikan di jalur kedatangan, seperti peningkatan infrastruktur, penambahan signage yang jelas, dan desain ulang ruang manuver, akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih aman dan nyaman bagi semua penumpang, termasuk mereka yang menggunakan kursi roda. Penelitian lebih lanjut juga disarankan untuk mengevaluasi dampak perbaikan ini terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan.

References

Batinggi, Achmad, and Badu Ahmad. 2014. "Pengertian Pelayanna Umum Dan Sistem Manajemen."



Modul 1 1–32.

- Chaerunnisa, K. 2022. “Identifikasi Hazard Dan Risk Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Airport Rescue & Fire Fighting Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.”
- Chamidah, Dina, Universitas Wijaya, Kusuma Surabaya, Rosmita Sari Siregar, Agung Nugroho, Catur Saputro, Universitas Sebelas Maret, Michael Recard, and Universitas Pelita Harapan. 2021. *Metodologi Penelitian Pendidikan*.
- Cook, Gerald N., and Bruce Billig. n.d. *Airline Operations and Management*.
- Fadhil, A. 2018. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 98–112.
- ICAO. 2018. “ICAO Annex 14 Aerodromes.” *Volume I - Aerodrome Design and Operations* I(July):354.
- Ilmu, Jurnal, and Kesejahteraan Sosial. 2019. “Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi.” *Jilid* 20:127–42.
- Kementerian Perhubungan. 2023. “PM 41 Tahun, 2023.” *PM 41 Tahun* 1–97.
- Marwandianto, Marwandianto. 2018. “Pelayanan Transportasi Publik Yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif HAM.” *Jurnal HAM* 9(2):175. doi: 10.30641/ham.2018.9.175-190.
- Noor, J. 2011. “Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana.” 1–23.
- Peraturan Pemerintah RI. 2009. “Undang Undang Nomer 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.” 255.
- Ramdan, Fauzi, Kata Kunci, Identifikasi Bahaya, Keselamatan Kerja, and dan Hirarc. 2017. “Identifikasi Bahaya Dan Penilaian Risiko Pada Divisi Boiler Menggunakan Metode Hazard Identification Risk Assessment and Risk Control (Hirarc).” *Journal of Industrial Hygiene and Occupational Health* 1(2). doi: 10.21111/jihoh.v1i1.752.
- Ramdani, Teten, and Aditya Dewantari. 2023. “Standar Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus Publik Di Dalamnya Yang Salah satunya Yaitu Untuk Memperlancar Kegiatan Pelayanan Fasilitas Udara Internasional Juanda . Berdasarkan PM No 38 Tahun 2015 Pelayanan Publik Adalah Kegiatan Berdasarkan Data Dari .” 5(1):30–37.
- Setyawan, A. 2019. “Peran Standarisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Nasional.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 203–15.
- Susanto, Primadi Candra, and Yulianti Keke. 2020. “Implementasi Regulasi International Civil Aviation Organization (ICAO) Pada Penerbangan Indonesia.” *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan* 16(1):53–65. doi: 10.52186/aviasi.v16i1.23.
- Trigana Air. 2008. “Safety and Security Departement.” *Trigana Air* 5.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Deepublish.
- Fathoni, A. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusumastuti, Adhi, & Ahmad, M. K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Moenir, H. (2016). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. In H. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Sugiyono, D. (2015). *Metodologi penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan gabungan*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, Anggi D., et al. "Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Terminal Purabaya - Surabaya." *Jurnal Mahasiswa Jurusan Arsitektur Universitas Brawijaya*, vol. 4, no. 4, 2016.
- Gumelar, Gandhes K. "Kebijakan Pariwisata yang Responsif dalam Wujud Penyediaan Sarana Aksesibilitas Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Surakarta." *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*, vol. 26, no. 1, 2021, pp. 32-40, doi:[10.36728/jtsa.v26i1.1240](https://doi.org/10.36728/jtsa.v26i1.1240).
- Priscyllia, Fanny. "Kajian Hukum terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas." *Lex Crimen*, vol. 5, no. 3, 2016.
- Nugroho, Bachtiar A., et al. "Strategi Memaksimalkan Tingkat Pemilihan Penumpang terhadap Bandara Internasional YOGYAKARTA Berbasis Kepuasan Penumpang yang Dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Kompetitif." *Warta Ardhia*, vol. 47, no. 1, 2021, pp. 1-16, doi:[10.25104/wa.v47i1.400.1-16](https://doi.org/10.25104/wa.v47i1.400.1-16).
- Yuliana, Dina. "Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung." *Warta Ardhia*, vol. 43, no. 1, 2017, pp. 27-42, doi:[10.25104/wa.v43i1.235.27-42](https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42).
- Fibriana, Adelline, and Eko B. Santoso. "Arahan Pemanfaatan Ruang untuk Aktivitas Pendukung Bandar Udara Juanda." *Jurnal Teknik ITS*, vol. 10, no. 2, 2021, doi:[10.12962/j23373539.v10i2.79686](https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i2.79686).

