



## Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara Internasional i Gusti Ngurah Rai Bali

**Michelle**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : michellethian64@gmail.com

**Yunus Purnama**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : Yunus.purnama@sttkd.ac.id

*Korespondensi penulis : michellethian64@gmail.com*

**Abstract,** Airports are required to provide flight comfort and safety with reliable facilities and services, especially for persons with disabilities by providing services that are easy to understand, easy to follow and easy to implement. One of the airports that very well manages its services and facilities, namely I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali, this is one of PT Angkasa Pura I's efforts to gain the trust of passengers, especially passengers with disabilities who use air transportation services at I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali. . This study aims to determine the performance of the special service unit when serving passengers and how accessible the facilities are for passengers with disabilities. The research was conducted in the international and domestic terminal areas of I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali using qualitative research methods. Sources of data in this study using primary and secondary data. Data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this study is the data reduction stage, the data presentation is then followed by the final step, namely drawing conclusions. The results of this study conclude that efforts to improve service provide satisfactory results, this is based on observation and interview activities that have been conducted by researchers during research at I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali where special service unit officers serving passengers with disabilities are in accordance with operational standards procedures (SOPs). It's just that the quantity of three officers in one shift is still not enough considering that I Gusti Ngurah Rai Airport service users in Bali are increasing every year and special facilities for passengers with disabilities in all areas of I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali are sufficient. This is based on observations made by researchers regarding the disability facilities provided..

**Keywords:** Disability, Special Service Unit, Accessibility of facilities, Performance, Bali I Gusti Ngurah Rai Airport.

**Abstrak,** Bandar udara dituntut untuk memberikan kenyamanan dan keselamatan penerbangan dengan fasilitas dan pelayanan yang handal khususnya untuk penyandang disabilitas dengan memberikan pelayanan yang mudah dipahami mudah diikuti dan mudah dilaksanakan. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali berusaha memperoleh kepercayaan penumpang khususnya penumpang dengan disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan khusus Ketika melayani penumpang dan bagaimana aksesibilitas fasilitas untuk penumpang dengan disabilitas. Penelitian dilaksanakan di area terminal internasional dan domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dengan metode penelitian

kualitatif. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan tahapan-tahapan reduksi data, penyajian data dan kemudian dilanjutkan dengan langkah akhir yaitu penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan pelayanan memberikan hasil yang memuaskan, hal ini didasari kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti selama penelitian di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimana petugas unit pelayanan khusus melayani penumpang dengan disabilitas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Hanya saja kuantitas petugas yang bertugas disatu shift masih belum cukup mengingat pengguna jasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali meningkat setiap tahunnya dan untuk Fasilitas khusus penumpang disabilitas di seluruh area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah memadai. Hal ini berdasarkan observasi yang dilakukab oleh peneliti mengenai fasilitas disabilitas yang disediakan.

**Kata kunci:** Disabilitas, Unit Pelayanan Khusus, Aksesibilitas fasilitas, Kinerja, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## PENDAHULUAN

Bandar udara sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, dan tempat perpindahan intra antar moda transportasi sudah seharusnya berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh pihak bandar udara akan menjadi pertimbangan utama dan juga sebagai tolak ukur kepercayaan pengguna jasa angkutan udara. Oleh karena itu, pihak pengelola bandar udara seharusnya lebih memperhatikan pelayanan yang ditujukan kepada pengguna jasa angkutan udara, terkhusus bagi pengguna jasa angkutan udara yang memiliki keterbatasan fisik atau penyandang disabilitas. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental dalam jangka waktu lama yang dimana penderitanya mengalami kesulitan dan hambatan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga negara lainnya. Penyandang disabilitas dapat mengalami satu atau lebih ragam disabilitas dalam waktu yang bersamaan.

Pihak pengelola bandar udara sudah seharusnya mengutamakan kenyamanan dan keamanan fasilitas yang ada demi kepuasan pengguna jasa angkutan udara khususnya pengguna fasilitas yang memiliki hambatan dalam bergerak, berkomunikasi, dan bersosialisasi (penyandang disabilitas). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan rasa percaya dan rasa nyaman pengguna jasa angkutan udara ketika memutuskan untuk melakukan perjalanan melalui jalur udara.

Salah satu bandar udara yang menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas adalah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak disebelah selatan Bali, tepatnya di daerah Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung dan berjarak sekitar 13km dari Denpasar. Bandar udara ini didirikan pada tahun 1930. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandar udara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Nama bandar udara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia dari Bali. Pulau Bali atau biasa disebut Pulau Dewata merupakan salah satu destinasi wisata yang ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini dikarenakan pesona Pulau Bali yang tidak perlu diragukan,

yaitu dengan segudang keindahan alamnya seperti sistem pengairan tradisional Subak, yang diakui oleh Organisasi Pendidikan,

Ilmu Pengetahuan dan Kebudayaan PBB atau UNESCO sebagai warisan dunia (world heritage) pada sidang di Saint Petersburg, Rusia tahun 2012 silam. Kemudian keindahan alam pantai, warisan budaya yang masih terjaga, keindahan alam gunung, wisata kuliner Bali yang sangat khas. Hal ini membuat wisatawan yang datang ke Pulau Bali terus meningkat, meningkatnya jumlah penumpang tersebut didorong oleh mudahnya regulasi untuk melakukan perjalanan udara saat ini (Henry, Detik Bali 2022). Hingga sampai bulan Desember 2022 tercatat Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali telah melayani 10.877.677 penumpang, baik domestik maupun internasional. Hal tersebut disampaikan oleh General Manager Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, Handy Heryudhitiawan (Berita Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali, 2022). Kenaikan jumlah wisatawan ini secara tidak langsung juga berdampak kepada operasional bandar udara yang menjadi sarana transportasi udara untuk para wisatawan.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (IATA: DPS, ICAO: WADD) yang dibangun dan dikelola oleh Angkasa Pura Airports, memiliki peran yang cukup signifikan dalam mewujudkan konektivitas udara serta perekonomian masyarakat Provinsi Bali. Bandar udara ini terletak di sebelah selatan Pulau Bali, Indonesia, tepatnya di daerah Kelurahan Tuban perkembangan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali dengan memiliki landasan pacu berupa airstrip sepanjang 700 meter dan permukaan aspal. Bandara ini memiliki satu terminal domestik dan satu terminal internasional. Terminal domestik menempati area terminal internasional lama. Terminal domestik keberangkatan memiliki 8 gerbang, gerbang 1A, 1B, 1C, 2, 3, 4, 5 dan 6. Terminal domestik kedatangan memiliki 4 pengambilan bagasi. Sedangkan terminal internasional sudah selesai direnovasi. Untuk keberangkatan berada di lantai 3 dan kedatangan ada di lantai 1. Terminal internasional keberangkatan memiliki 14 gerbang. Gerbang 1A, 1B, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9A, dan 9B berada di lantai 3 dan gerbang 10, 11 dan 12 ada di lantai 1.

Pada saat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan November – Desember 2022, kasus penumpang dengan disabilitas mengalami permasalahan ketika ingin menggunakan fasilitas kursi roda sering kali ditemukan, hal ini menyebabkan penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda harus menunggu untuk waktu yang lama dikarenakan keterbatasan petugas unit pelayanan khusus. Akibatnya beberapa penumpang mengalami keterlambatan penerbangan Hal ini tentu saja akan mengakibatkan pengguna transportasi dengan disabilitas akan merasa tidak nyaman..

Penelitian ini menjadikan penyandang disabilitas sebagai objek penelitian karena ingin mengetahui apakah kinerja unit pelayanan khusus dan aksesibilitas fasilitas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah termasuk friendly bagi para penyandang disabilitas. Dari uraian diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Disabilitas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Pengertian bandar udara menurut kamus besar Bahasa Indonesia Bandar Udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar Udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasaan pacu namun bandara – bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator pelayanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Menurut PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Sedangkan menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau sebagai untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar Udara Internasional adalah Bandar udara yang ditetapkan sebagai udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

### **Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (ICAO: WADD, IATA: DPS) merupakan Bandar Udara Internasional kelas 1A. Bandara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departemen Voor Verkeer en Waterstaats (semacam Departemen Pekerjaan Umum) dengan pemilik Bandar Udara ini yaitu PT Aviassi Parawisata Indonesia (Persero) dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura I. Bandara Ngurah Rai berlokasi di Jl. Raya I Gusti Ngurah Rai. Bandara Ngurah Rai memiliki luas area 296 hektar dengan kapasitas penumpang sekitar 23 juta orang per tahun. Landasan pacu bandara Ngurah Rai berukuran 45 M x 3.000 M dengan konstruksi perkasan beton dan aspal PCN 83/F/C/X/T.

PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan (airport services). Terbagi atas 2 bidang usaha yaitu Jasa Aeronautika dan Jasa Non-Aeronautika. Jasa Aeronautika seperti; Aircraft Parking, Apron Utara, Apron Selatan, Passenger Processing. Sedangkan untuk non aeronautika seperti; Food and Beverages, Retail, Advertising, Property, Parkir Kendaraan, dan Cargo Service. Adapun fasilitas Bandara Ngurah Rai yaitu landasan pacu, fasilitas sisi udara yang cukup kompleks (Aerodrome Reference Code, Runway Operation Category, Dimensi Runway, Runway Strip, Taxiway, Apron, F1-F4, fasilitas sisi darat (terminal penumpang internasional, terminal penumpang domestik, parkir kendaraan, VIP I, VIP II, Cargo International Area, Cargo Domestik Area, Inflight Catering, Inflight Catering II, Aircraft Refueling Capacity, 3 buah tangki pendam, Fasilitas Search&Rescue (SAR), Trolley), landasan taxi, peralatan parkir pesawat, helipad, depot pengisian bahan bakar pesawat udara (DPPU), unit pertolongan kecelakaan.

PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan (airport services). Terbagi atas 2 bidang usaha yaitu Jasa Aeronautika dan Jasa Non-Aeronautika. Jasa Aeronautika seperti; Aircraft Parking, Apron Utara, Apron Selatan, Passenger Processing. Sedangkan untuk non aeronautika seperti; Food and Beverages, Retail, Advertising, Property, Parkir Kendaraan, dan Cargo Service. Adapun fasilitas Bandara Ngurah Rai yaitu landasan pacu, fasilitas sisi udara yang cukup kompleks (Aerodrome Reference Code, Runway Operation Category, Dimensi Runway, Runway Strip, Taxiway, Apron, F1-F4, fasilitas sisi darat (terminal penumpang internasional, terminal penumpang domestik, parkir kendaraan, VIP I, VIP II, Cargo International Area, Cargo Domestik Area, Inflight Catering, Inflight Catering II, Aircraft Refueling Capacity, 3 buah tangki pendam, Fasilitas Search&Rescue (SAR), Trolley),

landasan taxi, peralatan parkir pesawat, helipad, depot pengisian bahan bakar pesawat udara (DPPU), unit pertolongan kecelakaan.

## **Kinerja**

### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

### 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

#### a. Faktor Kemampuan (Ability).

Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

#### b. Faktor Motivasi (Motivation).

Motivasi diartikan suatu sikap pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja di lingkungan organisasi. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### 3. Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

#### a. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

#### b. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

#### c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

#### d. Disiplin

Kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

#### e. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar,

berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

f. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

g. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

h. Kejujuran Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

i. Kreativitas Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

### Unit Pelayanan Khusus

Unit pelayanan khusus adalah petugas yang bertugas menangani penumpang dengan disabilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Petugas unit pelayanan khusus harus melayani penumpang disabilitas sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* yang telah dibuat oleh *Airport Operation And Services Department* yaitu:

1. Ketentuan Penumpang Khusus :

- a. Penumpang Disabilitas, yaitu setiap orang yang mempunyai kelemahan atau kekurangan fisik dan atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan kehidupan dan penghidupan yang wajar.
- b. Wanita Hamil, ditunjukkan dengan surat keterangan dokter yang menyatakan aman untuk melakukan perjalanan dengan pesawat udara.
- c. Orang Lanjut Usia, selanjutnya disebut lansia, yaitu seseorang yang usianya telah mencapai 60 (enam puluh) tahun ke atas.
- d. Unaccompanied Minor (UM), yaitu anak usia 6 sampai dengan 12 tahun yang melakukan perjalanan sendiri.
- e. Pemimpin Agama, yaitu Biksu, Sulinggih, Kyai / Ustad, Pendeta, dan Pastor yang akan keluar Bali untuk melaksanakan swadharmanya/tugasnya.

2. Ketentuan Petugas Pelayanan Penumpang Khusus :

- a. Berpakaian seragam sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- b. Stand by di counter depan drop zone sesuai jadwal dinas yang telah dibuat dan ditandatangani Airport Services Improvement Manager.
- c. Dalam melayani calon penumpang khusus, petugas wajib menyampaikan greetings (salam), seperti “selamat pagi/siang/malam” dengan tangan dicakupkan di bawah dagu posisi tegak.
- d. Tulus siap melayani dengan tidak dipungut bayaran free of charge).

3. Uraian Prosedur :

- a. Pelayanan khusus menerima pemberitahuan dari petugas porter atau calon penumpang khusus yang akan melakukan keberangkatan di drop zone area, selanjutnya mengarahkan calon penumpang khusus menuju Difabel & Special Needs Service Counter.
- b. Pelayanan khusus menyampaikan untuk menyerahkan tiket, KTP, paspor atau dokumen perjalanan lainnya kepada calon penumpang khusus.
- c. Calon penumpang khusus menyiapkan dan menyerahkan dokumen perjalanannya kepada pelayanan khusus, selanjutnya melakukan registrasi, menyiapkan berita acara serah terima

Pelayanan Penumpang Khusus, dan menyiapkan fasilitas pendukung (jika diperlukan) untuk pelayanan penumpang khusus.

- d. Pelayanan khusus melakukan pendampingan dengan calon penumpang khusus menuju holding room, selanjutnya berkoordinasi dengan petugas airlines / ground handling untuk serah terima pelayanan penumpang khusus.
- e. Khusus Pemimpin Agama, pelayanan khusus melakukan pendampingan dengan calon penumpang khusus pemimpin agama menuju check-in counter sampai ke Concordia Lounge.
- f. Pelayanan khusus dan Petugas Airlines / Ground Handling / petugas Concordia melakukan penandatanganan Berita Acara Serah Terima Pelayanan Penumpang Khusus, selanjutnya merapikan fasilitas pendukung (jika ada), kemudian kembali ke Difabel & Special Needs Service Counter.
- g. Pelayanan khusus membuat laporan kegiatan pelayanan penumpang khusus yang dicatat dalam log book kemudian dilaporkan kepada Airport Services Improvement Manager untuk verifikasi dan pengesahan yang dirangkum dalam bentuk laporan bulanan.
- h. Airport Services Improvement Manager melakukan pengesahan laporan kegiatan pelayanan penumpang khusus kemudian diserahkan kepada pelsus untuk diarsipkan.
- i. Pelayanan khusus mengarsipkan laporan kegiatan pelayanan penumpang khusus.

## **Disabilitas**

Menurut UU 8 Tahun 2016 tentang 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.

Pelaksanaan dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas menurut UU 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memiliki asas:

- a. Penghormatan terhadap martabat
- b. otonomi individu
- c. tanpa Diskriminasi
- d. partisipasi penuh
- e. keragaman manusia dan kemanusiaan
- f. Kesamaan Kesempatan
- g. kesetaraan
- h. Aksesibilitas
- i. kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak
- j. inklusif
- k. dan perlakuan khusus dan Pelindungan lebih

Penyandang disabilitas dapat di klasifikasikan ke dalam 7 golongan yaitu:

- a. Tunanetra :  
Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam. penglihatan.
- b. Tunarungu :  
Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen.

- c. Tunawicara :  
Tunawicara adalah individu yang memiliki hambatan dalam berbicara atau bisu.
- d. Tunadaksa :  
Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan, amputasi, polio, dan lumpuh.
- e. Tunalaras :  
Tunalaras adalah individu yang mengalami hambatan dalam mengendalikan emosi dan kontrol sosial.
- f. Tunagrahita :  
Tunagrahita adalah individu yang memiliki intelegensi yang signifikan berada dibawah rata-rata dan disertai dengan ketidakmampuan dalam adaptasi perilaku yang muncul dalam masa perkembangan.
- g. Tunaganda :  
Tunaganda adalah individu yang memiliki kombinasi kelainan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk membantu peneliti dalam menggali informasi lebih dalam terkait topik penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna disejumlah individu atau kelompok orang yang berasal dari masalah sosial dan digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena masalah sosial dan lain-lain. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif penulis ingin memperoleh data sebanyak-banyaknya dengan berbagai metode pengumpulan data , baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi  
Metode Observasi dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk melihat dan melakukan penganalisan. Menurut Tersiana (2018), Observasi merupakan proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya observasi bertujuan mendiskripsikan aktivitas individu, serta makna kejadian berdasarkan persepkitif individu. Teknik observasi ini akan menggunakan alat bantu yaitu berupa draft atau daftar penelitian hasil observasi secara langsung ke lokasi penelitian.
2. Wawancara  
Menurut Sugiyono (2017) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan



diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal - hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain, Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Objek penelitian ini dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi.

### Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2017) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara (Sugiyono 2017). Dalam penelitian ini sumber data primer yang didapatkan peneliti dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Sedangkan data sekunder yang digunakan oleh peneliti merupakan data dokumentasi, buku cetak dan internet.

### Metode Analisis Data

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2017) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Dalam kata lain reduksi data adalah proses penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak perlu secara sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

#### 2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data juga bisa diartikan sebagai kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Menurut Miles & Huberman penarikan kesimpulan/verifikasi hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Tahap penarikan kesimpulan didasarkan dengan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa penarikan kesimpulan diawal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti buat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.

### Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai metode dalam menguji keabsahan data yang telah dikumpulkan. Teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik yang ada dan sumber data yang ada. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 teknik triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lainnya. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode- metode tersebut.

2. Triangulasi Sumber Data

Teknik triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Perbedaan-perbedaan data yang didapat peneliti didiskusikan kembali untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pembahasan mengenai kinerja unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mencakup beberapa hal yang diteliti oleh peneliti. Peneliti ingin mengetahui mengenai kinerja unit pelayanan khusus dan aksesibilitas fasilitas penyandang disabilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah memadai untuk penumpang penyandang disabilitas atau belum. Petugas unit pelayanan khusus berperan penting dan sangat diperlukan guna memberikan perhatian khusus terkait pelayanan fasilitas yang tersedia untuk penumpang penyandang disabilitas. Petugas unit pelayanan khusus bertugas memastikan penumpang disabilitas sampai ke counter check in dengan aman dan nyaman serta bertanggung jawab atas fasilitas-fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti ramp, lift khusus penyandang disabilitas, toilet penyandang disabilitas , kursi roda, ruang tunggu disabilitas dan guiding blok. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur(SOP),

Dasar dilakukannya prosedur dalam melayani penumpang disabilitas diatas, berdasarkan dari Standar Operasional Prosedur(SOP), petugas unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali harus melayani penumpang disabilitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) yang berlaku. Hal tersebut dilakukan guna mendukung kemajuan bandar udara melalui kualitas pelayanan serta aksesibilitas fasilitas yang aman dan nyaman bagi pengguna jasa transportasi udara yang mengalami disabilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

1. Hasil Observasi

Unit pelayanan khusus adalah unit yang bertanggung jawab atas pelayanan terhadap penumpang disabilitas. Tugas ini merupakan tanggung jawab yang besar dan cukup beresiko karena berhubungan dengan keselamatan penumpang. Oleh karena itu, petugas unit pelayanan khusus harus benar-benar

memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Ketika melayani penumpang penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan On Job Training (OJT) petugas unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hanya saja Ketika melakukan pekerjaan tidak sedikit kendala yang dialami oleh petugas unit pelayanan khusus. Kendala yang dialami oleh petugas unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali ialah penumpang penyandang disabilitas yang ingin menggunakan jasa unit pelayanan khusus seringkali menunggu untuk waktu yang cukup lama dikarenakan kuantitas petugas unit pelayanan khusus yang bertugas di satu shift itu terbilang sedikit, yaitu hanya 2 orang. Hal itu menyebabkan banyak penumpang penyandang disabilitas yang khawatir akan mengalami keterlambatan penerbangan, bahkan ada yang mengalami ketertinggalan penerbangan sehingga penumpang harus membeli tiket penerbangan kembali, apabila hal tersebut terus terjadi maka akan berdampak buruk bagi citra kinerja unit pelayanan khusus Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, bahkan citra bandar udara bisa ikut terbawa buruk. Selain itu, aksesibilitas Fasilitas bagi penyandang disabilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah sangat memadai secara keseluruhan. Fasilitas yang disediakan seperti :

- a. Ramp, sudah tersedia lengkap diseluruh tempat yang ada tangganya
- b. Lift khusus penyandang disabilitas, lift khusus sudah tersedia tetapi hanya beberapa saja dan tidak menjangkau seluruh bagian di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yaitu di area ruang tunggu.
- c. Toilet khusus penyandang disabilitas, toilet khusus sudah tersedia secara merata di seluruh area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- d. Kursi roda, fasilitas kursi roda di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah tersedia. Namun kuantitasnya yang terbilang sedikit masih belum mencukupi kebutuhan kursi roda untuk bandar udara berskala internasional. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sendiri hanya memiliki masing-masing 2 kursi roda (aktif dipakai) di terminal internasional dan terminal domestik. Hal ini mengikuti jumlah Sumber daya manusia/petugas unit pelayanan khusus yang bertugas dalam satu shift
- e. Ruang tunggu disabilitas, di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali ruang tunggu untuk penumpang penyandang disabilitas masih belum memiliki ruang sendiri dan masih bergabung dengan ruang tunggu penumpang yang bukan disabilitas. Namun, disetiap baris ruang tunggu dimasing-masing terminal sudah sangat banyak kursi yang terdapat penanda khusus penumpang disabilitas.
- f. Guiding blok  
Guiding blok atau yang biasa disebut jalur pemandu untuk tuna netra ini sudah terfasilitasi hamper diseluruh area yang bisa dijangkau penumpang di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 2. Hasil Wawancara

Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya bahwa resiko petugas unit pelayanan khusus dalam melayani penumpang cukup besar. Selain itu kemampuan public speaking dalam berbahasa asing petugas juga sangat penting, mengingat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional. Karena jika tidak, hal tersebut tentu saja bisa merusak citra kualitas pelayanan bandar udara. Oleh karena itu, hal ini membutuhkan loyalitas, kemampuan berbahasa asing, attitude dan keramahan petugas dalam menangani penumpang.

Hasil wawancara dengan dua narasumber di lokasi penelitian, bahwa segala bentuk upaya Airport Operation and Services Department dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan bandar udara kepada penumpang penyandang disabilitas bisa dikategorikan sudah optimal. Kualitas suatu organisasi dalam melayani dapat dikatakan baik atau berkualitas jika mampu memenuhi ataupun melebihi kebutuhan dan harapan penumpang. Hal-hal yang berkaitan dengan indikator kualitas yang disampaikan dalam artikel Accurate (2023) yaitu : kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, ketahanan, kemampuan pelayanan, estetika dan juga kesan kualitas. hal ini bisa diperkuat oleh wawancara dengan penumpang yang menyatakan senang dengan pelayanan yang didapatkan ketika menggunakan jasa pelayanan khusus disabilitas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Kinerja Unit Pelayanan Khusus Dalam Melayani Penumpang Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.**

Dengan adanya unit pelayanan yang dikhususkan untuk menangani penumpang dengan disabilitas tentunya akan meningkatkan kualitas services Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Seperti namanya, Unit pelayanan khusus memang diciptakan hanya untuk melayani penumpang penyandang disabilitas dan tidak menerima jobdesk apapun selain melayani penumpang disabilitas. Dulunya penumpang disabilitas ditangani oleh unit customer service dan menjadi satu dengan counter customer service sebelum akhirnya dipisahkan. Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung ke Bali menggunakan transportasi udara meningkat dengan sangat pesat setiap tahunnya sehingga Airport Operation And Services Department memutuskan untuk membuat unit baru yang khusus melayani penumpang disabilitas. Seperti halnya yang sudah disinggung sebelumnya, unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah melayani penumpang secara profesional. Selain itu, Ketika menangani penumpang, petugas unit pelayanan khusus harus bertanggung jawab penuh atas penumpang disabilitas yang ditangani. Hal ini dilakukan untuk mendorong rasa tanggungjawab petugas demi nama baik bandar udara serta rasa percaya pengguna jasa bandara. Berdasarkan hasil penelitian ini, kinerja petugas unit pelayanan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah sesuai dengan prosedur dan penumpang disabilitas yang menggunakan jasa unit pelayanan khusus merasa senang dengan pelayanan serta cara petugas berkomunikasi dengan penumpang. Namun segala jenis pekerjaan tentunya tidak terlepas dari kendala, begitu juga dengan petugas unit pelayanan khusus Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Kendala yang dialami oleh petugas yaitu, kualahan ketika kondisi bandar udara sedang ramai penumpang, yaitu disekitaran pukul 07.00 – 20.00 WITA. Hal ini dikarenakan petugas unit yang bertugas di satu shift terbilang sedikit yaitu hanya empat orang, masing-masing dua orang di terminal domestic dan dua orang lagi di terminal internasional.

### **2. Analisis Aksesibilitas Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.**

Aksesibilitas adalah fasilitas yang disediakan untuk semua orang dengan tujuan mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan. Meninjau hasil observasi dilapangan oleh peneliti dan wawancara pada team leader serta penumpang yang menggunakan fasilitas disabilitas milik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, upaya dalam meningkatkan kepuasan penumpang yang dilakukan oleh unit pelayanan khusus dan didukung oleh Airport Operation And Services

Department menunjukkan hasil yang baik. Suatu kualitas dapat dikatakan baik dan optimal jika adanya keterangan khusus yang disampaikan dari 2 belah pihak, yaitu pihak pengelola Airport Operation And Services Department dan pihak penumpang yang membutuhkan penanganan disabilitas. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Airport Operation And Services Department. Hal tersebut menunjukkan dimana fasilitas yang disediakan sudah memadai dan hampir lengkap, sehingga penumpang disabilitas dapat dengan mudah beraktifitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Maka dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa upaya dalam meningkatkan daya tarik terus dilakukan oleh pihak Airport Operation And Services Department ialah salah satunya dengan cara memperhatikan dan memastikan fasilitas yang diperuntukan kepada penumpang dengan disabilitas. Sedangkan dari sisi penumpang bahwa daya tarik khusus terhadap gerai mitra tidak begitu signifikan, faktor utama penumpang disabilitas akan kembali mempercayakan bandar udara sebagai sarana transportasi adalah kemudahan dalam mengakses fasilitas disabilitas.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Upaya Airport Operation And Services Department dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna transportasi udara di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai terkhusus pengguna yang memiliki keterbatasan dalam beraktifitas (Disabilitas) memberikan hasil yang memuaskan, hal ini didasari kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti selama penelitian di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimana petugas unit pelayanan khusus melayani penumpang dengan disabilitas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Hanya saja untuk saat ini petugas unit pelayanan khusus yang bertugas di satu shift hanya empat orang, dua orang bertugas di counter terminal domestik dan dua orang diterminal internasional. Hal ini menyebabkan kebanyakan penumpang yang membutuhkan jasa unit pelayanan khusus harus menunggu dalam waktu yang tidak bisa ditentukan ketika semua petugas sedang mengantarkan penumpang yang lainnya.
2. Fasilitas khusus penumpang disabilitas di seluruh area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah memadai dan hampir lengkap. Hal ini berdasarkan wawancara dengan penumpang yang menggunakan fasilitas disabilitas bandara yang menyatakan bahwa penumpang tersebut puas atas fasilitas yang disediakan seperti kursi roda, ruang tunggu khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas, guiding blok, lift khusus disabilitas dan fasilitas-fasilitas lainnya, tidak hanya itu pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani penumpang juga dirasa sudah sangat baik, mengingat dalam unit yang berada dibidang services keramahtamahan Ketika melayani pelanggan itu berperan penting untuk menciptakan rasa percaya pelanggan untuk kembali menggunakan jasa ataupun produk yang ditawarkan.

### **Saran**

1. Bagi pihak pengelola Airport Operation And Services Department dan unit pelayanan khusus. Hasil ini dapat memberikan masukan dan sebagai sumber informasi bagi Airport Operation And Services Department dan unit pelayanan khusus Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang ditujukan kepada penumpang penyandang

disabilitas dan terus mengoptimalkan fasilitas pada seluruh area bandar udara yang bisa diakses oleh penumpang dengan disabilitas.

2. Bagi peneliti yang akan datang.

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat menambahkan data yang didapati dengan sedetail mungkin mengenai “Analisis Kinerja Unit Pelayanan Khusus dan Aksesibilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 23. Bandung. Alfabeta .
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Convention on Ther Rights of Persons With Disabilities (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 107 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- 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.