

**PELAYANAN INKLUSIF PEMERINTAH KOTA SEMARANG UNTUK  
WISATAWAN PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA LAMA.**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata.



Oleh:

**Ayu Syita Miladya**

**NIM: 201621053**

**PROGRAM STUDI STUDI DESTINASI PARIWISATA**

**JURUSAN KEPARIWISATAAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA**

**BANDUNG**

**2020**

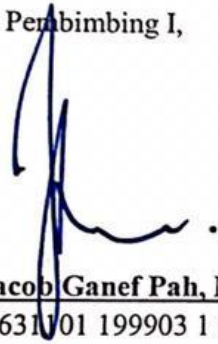
## LEMBAR PENGESAHAN

### JUDUL SKRIPSI

**Pelayanan Inklusif Pemerintah Kota Semarang untuk Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Lama**

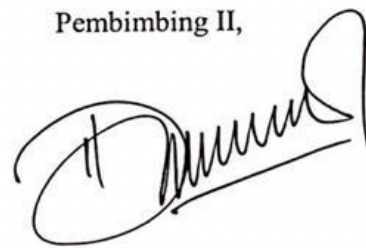
NAMA : Ayu Syita Miladya  
NIM : 201621053  
PROGRAM STUDI : Studi Destinasi Pariwisata (SDP)  
JURUSAN : Kepariwisataaan

Pembimbing I,



**Drs. Jacob Ganef Pah, MT**  
NIP 19631101 199903 1 001

Pembimbing II,



**Dr. Riadi Darwis, M.Pd**  
NIP 19660124 199203 1 001

Bandung, September 2020

Menyetujui,  
Kepala Bagian Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan

Menyetujui,  
Ketua Sekolah Tinggi  
Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc  
NIP 19710506 199803 1 001

Faisal, MM.Par.,CHE  
NIP 19730706 199503 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ayu Syita Miladya

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 15 Juli 1998

NIM : 201621053

Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir/ proyek akhir/ skripsi yang berjudul *Pelayanan Inklusif Pemerintah Kota Semarang untuk Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Lama* adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam bermasyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam tugas akhir/ proyek akhir/ skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah tugas akhir/ proyek akhir/ skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, September 2020

Yang menandatangani,

  
**Ayu Syita Miladya**

NIM. 201621053

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt atas limpahan rahmat, karunia dan Hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pelayanan Inklusif Pemerintah Kota Semarang untuk Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Lama*. Inti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas sebagaimana hal tersebut merupakan salah satu hak asasi bagi mereka sebagai seorang individu. Selain itu, tujuan penulisan skripsi ini yaitu memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi Destinasi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, do'a serta semangat yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc selaku Kasubbag Kependidikan dan Kerjasama Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
3. Bapak Wisnu Rahtomo, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Kepariwisata;
4. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM., Par. selaku Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata;
5. Bapak Drs. Jacob Ganef Pah, MT. selaku pembimbing I yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini;
6. Bapak Dr. Riadi Darwis., M.Pd. selaku pembimbing II yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini;
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Anang Setyanto WP dan Ibu Neneng Pujaningrum juga kakak penulis, Ayu Sarah Meinawati yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan ini;
8. Della Aprillia dan Ersya Fadilla Rachmat yang saling memberikan dukungan pada setiap hari dan malamnya dalam mengerjakan penelitian ini.

9. Rekan-rekan SDP 2016 yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis hingga penelitian ini selesai, dan;
10. Arina Dwi Nurani, Iqnadya Fajar Auliawati, Iren Puspita Dewi, dan Syifa Nurizkia Farichdwan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Harapan penulis dengan disusunnya skripsi ini adalah semoga skripsi ini dapat memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang akuntansi.

Bandung, 2020

Peneliti

## **ABSTRAK**

Sebuah destinasi yang bisa dikatakan berhasil adalah destinasi yang bisa memberikan pelayanan yang layak bagi wisatawan. Maka dari itu, mendapatkan pelayanan yang layak merupakan hak bagi setiap individu termasuk penyandang disabilitas terutama dalam pariwisata. Kebutuhan khusus tersebut perlu dikembangkan ke dalam pelayanan yang menjadikan pariwisata ramah penyandang disabilitas. Hal ini bisa dicapai melalui aksesibilitas, fasilitas, dan transportasi yang layak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Lama. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan sampel yakni Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dan Badan Pengelola Kawasan Kota Lama (BPK2L). Berdasarkan hasil temuan data yang ditemukan, pihak-pihak yang ikut serta mengelola Kota Lama Semarang nyatanya perlu untuk menambahkan ataupun memperbaiki baik dari segi aksesibilitas, fasilitas ataupun transportasi sehingga wisatawan penyandang disabilitas dapat terpenuhi kebutuhannya.

Kata kunci: Penyandang Disabilitas, Pelayanan Inklusif, Wisata Ramah Disabilitas

## **ABSTRACT**

*A destination that can be approved successfully is a destination that can provide appropriate services for tourists. Therefore, having proper services is a right for everyone including people with disabilities. These special needs have to be developed into services that make people with disabilities can operate the facilities well. This can be achieved through accessibility, facilities and proper transportation. This study aims to find out how the Government of Semarang City provides services for people with disabilities in Kota Lama. This study using descriptive qualitative method using sample from The Office of Culture and Tourism of Semarang City and Organization of Kota Lama. The result from this research outlined, the organizer party in helping Kota Lama Semarang in fact need to add or improve both in terms of accessibility, facilities and transportation so that the disability tourists can enjoy the facilities that provided.*

*Keyword: Disabilities, Inclusiveness, Tourism for Disabilities*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Keterbatasan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori .....	7
1. Definisi <i>Accessible Tourism</i> .....	7
2. Definisi Pelayanan Iklusif.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Desain Penelitian .....	15
B. Partisipan dan Tempat Penelitan.....	16
C. Pengumpulan Data .....	16
D. Analisis Data.....	18
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	20



F.	Jadwal Penelitian .....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		27
A.	Gambaran Umum.....	27
1.	Profil Kawasan Kota Lama Semarang .....	27
2.	Pengelola Kawasan Kota Lama.....	34
B.	Hasil dan Pembahasan .....	41
1.	Hasil .....	41
2.	Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....		56
A.	Simpulan .....	56
B.	Implikasi .....	56
C.	Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....		57
LAMPIRAN .....		59
LAMPIRAN 9 BIODATA .....		75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
1.	Kerangka Pemikiran	13
2.	Batas Delineasi Kawasan Kota Lama	26
3.	Gedung di Kota Lama Sebelum Direnovasi	28
4.	Foto Gereja Immanuel atau Gereja Blenduk	28
5.	Foto Gedung Nillmij	29
6.	Foto Taman Srigunting	30
7.	Foto Gedung Marba	31
8.	Foto De Spiegel	32
9.	Foto Gedung Oudetrap	36
10.	Kondisi <i>Guiding Block</i>	40
11.	Kondisi <i>Guiding Block</i> Disalah Gunakan	41
12.	Kendala Ketika Sedang Berjalan di Kota Lama	42
13.	Foto <i>Golf Cart</i>	44
14.	Foto Brosur dan Foto Ketika Acara Berlangsung	47

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.	Tabel Penelitian Terdahulu	11
2.	Jadwal Penelitian	24
3.	Batas Administratif Kota Lama	25
4.	Tugas Pokok dan Fungsi Disbudpar	34

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
1.	Instrumen Penelitian	60
2.	Transkrip Bapak Ari	62
3.	Transkrip Ibu Suci	67
4.	Turnitin	70
5	Bukti Izin Penelitian	71
6	Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian	72
7	Lembar Pengesahan Skripsi Pembimbing I	73
8	Lembar Pengesahan Skripsi Pembimbing II	74
9	Biodata	75

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). "From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article". *Tourism Review*.
- Djaali & Pudji Muljono. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Fachruddin, I. (2009). *Desain penelitian*. Jurusan Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Haryanti, R. H., & Sari, C. (2017). "Aksesibilitas Pariwisata Bagi Difabel di Kota Surakarta (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan)". *Spirit Publik*, 12(1), 85-96.
- Irfan, I., Izziah, I., & Anggraini, R. (2017). "Kajian Aksesibilitas Kaum Difabel Pada Gedung Pasar Aceh Berdasarkan Persepsi Masyarakat, Lansia Dan Penyandang Cacat". *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2), 533-542.
- Jati, W. R. (2014). "Kewargaan inklusif sebagai paradigma alternatif pelayanan publik". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66-79.
- Republik Indonesia. 1997. *Undang-undang No.4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Bab 1 pasal 1 ayat 4*. Lembaran Negara RI Tahun 1997. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Priscyllia, F. (2016). *Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. *Lex Crimen*, 5(3). Stoner, J. A., & Winkel, C. (2003). *Perencanaan dan pengambilan keputusan dalam manajemen*. Terjemahan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, H. (2016). *Metode kualitatif dan kuantitatif*. Cetakan ke-23. Alfabeta, Bandung.
- Sunaryo, Bambang. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- UNWTO. (2014). *Highlights of the 1st UNTWO Conference on Accessible Tourism in Europe*: San Marino: World Tourism Organisation (UNWTO).
- UNWTO. (2011). *Recommendation on Accessible Tourism*. Spain: World Tourism Organisation (UNWTO).
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- WHO. (2013). *Disabilities*. (online). Tersedia: <https://www.who.int/topics/disabilities/en/> [23 Januari 2020]
- Zakiyah, U., Husein, R., & Muzwardi, A. (2013). *Pelayanan Inklusif Untuk Penyandang Disabilitas Studi Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata Untuk Disabilitas di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta