

**PENGEMBANGAN FASILITAS DAN AKSESIBILITAS  
PENGUNJUNG DISABILITAS TUNADAKSA  
DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh  
studi Diploma IV Pada Program Studi Destinasi Pariwisata



Disusun Oleh:

CAHYANINGTYAS DEWI PERTIWI

201923161

**PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA**

**JURUSAN KEPARIWISATAAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI**

**BANDUNG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL PROYEK AKHIR

PENGEMBANGAN FASILITAS DAN AKSESIBILITAS PENGUNJUNG  
DISABILITAS TUNADAKSA DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA

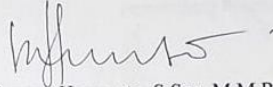
NAMA : CAHYANINGTYAS DEWI PERTIWI  
NIM : 201923161  
JURUSAN : KEPARIWISATAAN  
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.  
NIP. 19721192002122001

Pembimbing Pendamping,



Sugeng Hermanto, S.Sos. M.M.Par.  
NIP. 19581212 199303 1 001

Bandung, 14 Agustus 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.  
NIP. 19710316 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR  
PENGEMBANGAN FASILITAS DAN AKSESIBILITAS PENGUNJUNG  
DISABILITAS TUNADAKSA DI TAMAN MATGASATWA RAGUNAN JAKARTA

NAMA : CAHYANINGTYAS DEWI PERTIWI  
NIM : 201923161  
JURUSAN : KEPARIWISATAAN  
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.  
NIP 19721192002122001

Pembimbing Pendamping,



Sugeng Hermanto, S.Sos. M.M.Par.  
NIP 19581212 199303 1 001

Penguji I,



Dr. Herlan Suherlan, M.M.  
NIP 19680127 199803 1 001

Penguji II,



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

Bandung, 17 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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



## MOTTO

*Sura dira jayaningrat, lebur dening pangastuti*

‘Segala kebencian, kemarahan, dan kekerasan hati  
akan luluh oleh kelembutan, kebijaksanaan, dan kesabaran’

(Raden Ngabehi Ranggawarsita, 1802-1873)

## PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. keluarga besar penulis yang senantiasa membantu menyelesaikan Proyek Akhir ini;
2. orang tua penulis (Supriyono dan Sugiyarti) yang tanpa kenal lelah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis mempunyai tekad yang kuat agar dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini. Proyek Akhir ini merupakan bagian proses menyelesaikan studi di perkuliahan. Diharapkan ke depannya penulis dapat membalas jasa orang tua dan membuat bahagia kedua orang tua;
3. kakak-kakak Prodi Destinasi Pariwisata yang ikut mengarahkan alur penyusunan Proyek Akhir, dengan semangat yang mereka berikan, menjadi motivasi untuk dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini;
4. dosen Program Studi Destinasi Pariwisata yang telah memberikan kesempatan, perhatian, dan didikan dengan rasa tulus dalam penyusunan Proyek Akhir kepada penulis;
5. rekan-rekan DEP 2019 atas semangat, partisipasi, dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Kebersamaan yang dibangun antara yang satu dan yang lain sehingga dapat menciptakan *moment* yang tidak terlupakan
6. Taylor Swift karena mampu membangkitkan semangat lewat lantunan karyanya; dan
7. sahabat yang memberikan masukan, rekomendasi, dan perhatian selama penulis menyusun Proyek Akhir.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

nama : Cahyaningtyas Dewi Pertiwi  
tempat, tanggal lahir : Semarang, 12 Desember 2000  
NIM : 201923161  
Program Studi : Destinasi Pariwisata

dengan ini saya menyatakan hal sebagai berikut.

1. Proyek Akhir yang berjudul:

**Pengembangan Fasilitas dan Aksesibilitas Pengunjung Disabilitas  
di Taman Margasatwa Ragunan**

Ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain, atau perbuatan lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung serta tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Proyek Akhir 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 dan nama pengarang yang dicantumkan dalam daftar pustaka.

3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, saya bersedia dikenai sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



CAHYANINGTYAS DEWI PERTIWI

NIM 201923161

## ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki dampak signifikan pada aspek sosial-budaya masyarakat di suatu negara. Pengembangan pelayanan pariwisata yang berupa fasilitas dan aksesibilitas tidak terbatas hanya diperuntukkan orang normal, tetapi ada hak lain yang harus dipenuhi bagi penyandang disabilitas, khususnya bagi tunadaksa. Berkembangnya pariwisata terhadap penyandang disabilitas, semakin menjadi perhatian pihak pengelola dan pengunjung. Pemerintah provinsi DKI Jakarta mulai menyediakan fasilitas umum, dari kartu penyandang disabilitas Jakarta, jalan umum, trotoar ramah penyandang disabilitas, bangunan umum, transportasi umum ramah penyandang disabilitas, dan beberapa fasilitas hiburan yang ramah bagi penyandang disabilitas. Kualitas fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sehingga dapat memberikan keterikatan dalam komponen layanan pada suatu destinasi pariwisata. Peningkatan kualitas fasilitas dan aksesibilitas dapat menarik pasar wisata baru, yakni penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan Taman Margasatwa Ragunan aksesibel bagi pengunjung disabilitas tunadaksa dengan memperhatikan fasilitas fisik, aksesibilitas fisik, dan aksesibilitas nonfisik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara ke pengelola Taman Margasatwa Ragunan, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh beberapa rekomendasi fasilitas fisik, aksesibilitas fisik, dan aksesibilitas nonfisik yang aksesibel dan ideal bagi pengunjung disabilitas tunadaksa di Taman Margasatwa Ragunan.

***Kata kunci:*** pariwisata, pelayanan, taman margasatwa, disabilitas, tunadaksa

## ABSTRACT

*Tourism is a sector that has a significant impact on the socio-cultural aspects of society in a country. Through the development of tourism services in the form of facilities and accessibility, they are not limited to normal people, but there are rights that must be fulfilled for persons with disabilities, especially the physical disabilities. The development of tourism for persons with disabilities is increasingly a concern for managers and visitors. The government of a province of DKI Jakarta has started to provide public facilities starting from the Jakarta disability card, public roads, disabled-friendly sidewalks, public buildings, disability-friendly public transportation, and several disability-friendly entertainment facilities. The influence of the quality of facilities affects the level of visitor satisfaction so that it can provide attachment to service components in a tourism destination. Improving the quality of facilities and accessibility can attract a new tourism market, namely persons with disabilities. The purpose of this research is to be able to develop an accessible Ragunan Zoo for disabled visitors with physical disabilities by taking into account physical facilities, physical accessibility, and non-physical accessibility. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was used by observation, interviews with Ragunan Zoo managers, documentation studies, and literature studies. Based on the results of the research, several recommendations for physical facilities, physical accessibility and non-physical accessibility are accessible and ideal for visitors with disabilities at Ragunan Zoo.*

**Keyword:** *tourism, service, taman margasatwa, disability, physical disabilities*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir berjudul **“Pengembangan Fasilitas dan Aksesibilitas Pengunjung Disabilitas Tunadaksa di Taman Margasatwa Ragunan”**. Proyek Akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Diploma IV pada Program Studi Destinasi Pariwisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam menyusun proyek akhir ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par.,C.H.M.,C.H.R.M.P. selaku kepala bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., M.M.Par. selaku Ketua Jurusan Kepariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Wisi Wulandari, S.ST.Par., M.M.Par. selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc. selaku pembimbing utama.
6. Bapak Sugeng Hermanto, S.Sos., M.M.Par. selaku pembimbing pendamping.
7. Orang tua penulis, ayahanda Supriyono dan ibunda Sugiyarti.
8. Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan selaku pengelola lokus penelitian yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.

9. Bapak Sry Satriya Tjatur Wisnu Sasangka, Ibu Sugiyem, Khairunissa Biseptia, Khairunisha, dan Moses berperan memberikan dukungan selama proses penelitian.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu namanya yang terlibat dalam membantu, memberi dukungan, serta masukan secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti selama penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah membantu memberikan masukan dan saran. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian Proyek Akhir ini bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, 22 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
B. Kerangka Pemikiran.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	24
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	25
D. Analisis Data .....	28
E. Pengujian Keabsahan Data.....	29
F. Jadwal Penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian .....	31
B. Pembahasan.....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>80</b>
A. Simpulan .....	80
B. Rekomendasi .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Kerangka Teori 1 .....	23
2	Peta Taman Margasatwa Ragunan .....	32
3	Ukuran Dasar Ruang Cukup Aksesibel.....	43
4	Pedestrian Aksesibel Di Area Pintu Utara .....	45
5	Pedestrian Aksesibel Guiding Block Di Area Pintu Timur.....	45
6	Paving Block Di Area Pintu Selatan .....	46
7	Paving Block Di Area Taman Satwa Anak .....	46
8	Area Parkir Yang Kurang Luas .....	48
9	Loket Tiket Di Area Pintu Selatan .....	50
10	Tangga Di Area Kandang Satwa .....	52
11	Rambu Dan Marka Di Pusat Informasi Tersedia .....	54
12	Rambu Dan Marka Tidak Tersedia Di Area Pintu Selatan .....	55
13	Golf Car Di Taman Margasatwa Ragunan .....	59
14	Tempat Duduk Kurang Aman .....	61
15	Rumah Makan Dan Minum Aksesibel .....	62
16	Lokasi Warung Makan Dan Minum.....	63
17	Kondisi Toilet Portabel Di Area Pusat Informasi .....	65
18	Pola Konsep Pengembangan .....	81
19	Ilustrasi ukuran bangku .....	82
20	Ilustrasi jarak meja makan.....	83
21	Ilustrasi ram.....	84
22	Ilustrasi topik pelatihan SDM.....	85
23	Pembayaran Praktis Cashless .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Jadwal Penelitian .....	30
2	Data Layanan Gratis .....	39
3	Fasilitas Fisik Dan Aksesibilitas Fisik Pengunjung Disabilitas Di Taman Margasatwa Ragunan .....	40
4	Ilustrasi Rekomendasi .....	87

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Artikel Jurnal

- Bambang Supriadi, S. E., & Roedjinandari, N. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Universitas Negeri Malang.
- Blichfeldt, B. S., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current issues in tourism*, 14(1), 79-102.
- Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 738, No. 1, p. 012048). IOP Publishing.
- Dewi, R. K., Pramana, R. P., Sadaly, H., Dewi, R. K., Pramana, R. P., & Sadaly, H. (2020). Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas. *The SMERU Research Institute*.
- Dian, M., & Nazir, I. R. (2022). Analisis Strategi Pengelolaan Taman Margasatwa Ragunan. *TRAVE*, 26(2), 1-9.
- Hosey, G., Melfi, V., & Pankhurst, S. (2013). *Zoo animals: behaviour, management, and welfare*. Oxford University Press, USA.
- Husin, A., Andriani, D. S., & Saputra, A. (2019). *Pengembangan Wisata*. Bening Media Publishing.
- Melya, A. (2017). Analisis Dan Pemetaan Sebaran Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Lampung Barat Tahun 2015.
- Noviyanti, U. D. E., Rinekso, E. Y., & Hadi, I. (2021, April). Fulfillment of Facilities for Persons with Disabilities in Taman Bungkul Surabaya. In *IOP*.
- Pattaray, A., & Par, M. (2021). *Konsep Pelayanan Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Pawestri, A. (2017). Hak penyandang disabilitas dalam perspektif HAM internasional dan HAM nasional. *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 15(1).
- Prasodjo, T. (2017). Pengembangan Pariwisata Budaya dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Office*, 3(1), 7-12.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10.
- Roebyantho, H. (2006). Implementasi Aksesibilitas Non Fisik (Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus) Bagi Penyandang Cacat Di Enam

- Provinsi. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 11(1), 47-58.
- Sigit Cahyadi, Hery. (2020). *Dasar-Dasar Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Penerbit Graha Ilmu.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit Refika Aditama.
- Simanjuntak, C., Dewi, L. G. L. K., & Dewi, N. G. A. S. (2018). Penyediaan Aksesibilitas Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas Oleh Stakeholder Di Kotamadya Denpasar Kecamatan Denpasar Selatan. *Jurnal IPTA p-ISSN*, 6(1), 2018.
- Silitonga, T. (2021). Analisa Penataan Ruang Terbuka Taman Hijau Di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun. *Jurnal Pelita Kota*, 2(I), 10-18.
- Sugianto, S., & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 1(2), 51-58.
- Sultan, M. A., Haryono, T., Haryanto, B., & Riani, A. L. (2012). Proses pembentukan perilaku niat wisatawan berkunjung kembali. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1).
- Syafitri, E. R., & Nuryono, W. I. R. Y. O. (2020). Studi Kepustakaan Teori Konseling Dialectical Behavior Therapy. *Jurnal BK Universitas Negeri Surabaya*, 11, 53-59.
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.
- Wahyuni, E. S. (2021). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*. Penerbit NEM.
- World Tourism Organization (2021), *Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422777>.
- World Tourism Organization (2013), *Recommendations on Accesible Tourism*, UNWTO, Madrid.
- Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of tourism research*, 31(4), 946-960.
- Zakiah, U., & Husein, R. (2016). Pariwisata ramah penyandang disabilitas. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 482-505.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.

(Permen PU) Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Permen PU Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung

UU No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

### **Website**

Kememparekraf.go.id. (2021, 27 Mei). Destinasi Wisata Ramah Difabel di Indonesia. Diakses pada 28 Maret 2023, dari [Implementasi Aksesibilitas Non Fisik \(Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus\) Bagi Penyandang Cacat di Enam Provinsi - Neliti](#)

Hapsari, D., & Pradono, J. Delapan Domain Kesehatan Menurut “International Classification Of Functioning, Disability & Health” pada Penduduk Usia  $\geq$  15 Tahun dan Faktor-faktor yang Memengaruhi (Analisis Lanjut Riskesdas Tahun 2007). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(1), 2129.



