

PARIWISATA RAMAH DISABILITAS

**(Studi Deskriptif Tentang Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel Di
Museum Negeri Mpu Tantular, Sidoarjo)**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

DEBY RAMADHANTI

151611413054

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2018

PARIWISATA RAMAH DISABILITAS
(Studi Deskriptif Tentang Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel Di
Museum Negeri Mpu Tantular, Sidoarjo)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Bagian dari Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Ahli
Madya DIII Kepariwisata/Bina Wisata pada Fakultas Vokasi Universitas
Airlangga

Disusun Oleh :
DEBY RAMADHANTI
151611413054

DIII KEPARIWISATAAN/BINA WISATA
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 21 Desember 2018



Deby Ramadhanti
NIM 151611413054

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

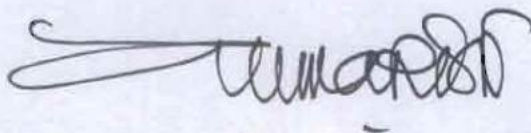
PARIWISATA RAMAH DISABILITAS

**(Studi Deskriptif Tentang Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel Di
Museum Negeri Mpu Tantular, Sidoarjo)**

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 2018

Dosen Pembimbing



(Andy Umardiono, S.Sos., M.Si)
NIP.197203241999031001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan di hadapan Komisi Penguji Program Studi Diploma III Kepariwisata/Bina Wisata Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

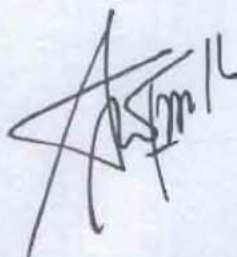
Pada Hari : Kamis

Tanggal : 27 Desember 2018

Pukul : 16.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Penguji I



(Edwin Fiatiano, S.Sos., M. Si)
NIP.197311021998031003

Penguji II



(Andy Umardiono, S.Sos., M.Si)
NIP.197203241999031001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Aku persembahkan tugas akhir ini untuk kedua orang tua yang selalu mendukung segala aktivitas akademis dan non akademisku, dengan adanya Tugas Akhir ini pertanda sudah dekat gelar yang akan aku sandang sebagai lulusan Diploma III Kepariwisata/Bina Wisata Universitas Airlangga

MOTTO

Lakukan yang terbaik, biar Allah yang
memberikan jalan-Nya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, tidak lupa shalawat serta salam saya panjatkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi DIII Kepariwisata/Bina Wisata, Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua terkasih, Bapak Sukardi dan Ibu Suriah yang selalu memberikan dukungan terbaiknya secara moril dan materil kepada penulis selama ini sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kakak kandung terkasih, Bobby Iskandar serta anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan terbaik untuk penulis.
3. Dosen pembimbing terbaik, Andy Umardiono, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi DIII Kepariwisata/Bina Wisata Universitas Airlangga yang selalu membimbing penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

4. Kepala Seksi Preparasi dan Bimbingan Edukasi Museum Negeri Mpu Tantular, Bapak Sadari yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
5. Kepala Seksi Koleksi dan Konservasi Museum Negeri Mpu Tantular, Bapak Kuncoro yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.
6. Seluruh staff dan karyawan Museum Negeri Mpu Tantular yang telah membantu memperlancar penulis dalam mencari data dan informasi.
7. Masyarakat penyandang difabel yang telah bersedia menjadi narasumber dan berkenan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan penulis.
8. Teman dalam segala keadaan, Acep Adi Putra Utama yang telah membantu penulis dalam mobilitas serta memberi dukungan dan motivasi untuk penulis agar menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua anak bimbingan Pak Andy yakni : Dika, Talitha, Angie, Atikah, Rafisa, Femia, Dinar, Canti yang telah meluangkan waktunya pergi ke Yogyakarta bersama-sama untuk bimbingan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman-teman DIII Kepariwisata/Bina Wisata angkatan 2016 yang saling memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan segala bantuan dan dukungan, penulis menyadari banyaknya ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan diri penulis, terutama dalam penulisan karya selanjutnya.

Saya selaku penulis Tugas Akhir ini, akhir kata saya ucapkan mohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan atau kesalahpahaman yang saya lakukan dalam penulisan ini, baik yang disengaja ataupun tidak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan meningkatkan pengetahuan rekan-rekan mahasiswa, khususnya mahasiswa DIII Kepariwisata/Bina Wisata Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 21 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan	v
Lembar Persembahan	vi
Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Bagan	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Abstrak	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Kerangka Pemikiran	13
1.5 Metodologi Penelitian	31
1.5.1 Batasan Konsep	32
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	36
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	37
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	39
1.5.5 Teknik Analisis Data	41
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1 Sejarah Museum Negeri Mpu Tantular	43
2.2 Visi dan Misi Museum Negeri Mpu Tantular	46
2.3 Fasilitas Museum Negeri Mpu Tantular	46
2.4 Informasi Museum Negeri Mpu Tantular	69
2.5 Struktur Organisasi Museum Negeri Mpu Tantular	71
2.6 Job Description Museum Negeri Mpu Tantular	73

BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA	
3.1 Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel di Museum Negeri Mpu Tantular	76
3.1.1 Menyediakan Fasilitas Bagi Wisatawan Difabel di Museum Negeri Mpu Tantular	78
3.1.1.1 Gedung Tuna Netra	79
3.1.2 Kualitas Insfrastruktur	85
3.1.3 Sumber Daya Manusia (SDM)	89
3.2 Upaya Serta Kendala Pengelola Dalam Memenuhi Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel	93
3.3 Segmentasi Pasar Wisatawan Difabel	98
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	104
4.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
PEDOMAN WAWANCARA	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 : Kerangka Pemikiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Wisatawan Difabel Museum Negeri Mpu Tantular Tahun
2016-2018

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Meriam Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.2 : Goa Prasejarah Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.3 : Patung Primitif Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.4 : Pantheon Dewa Agama Buddha Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.5 : Zona Zaman Burba Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.6 : Zona Zaman Purba Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.7 : Zona Zaman Kerajaan Hindu Buddha Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.8 : Hiasan Garudeya Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.9 : Replika Mimbar Masjid Jami Sunan Giri dan Koleksi Al-Qur'an
- Gambar 2.10 : Zona Zaman Kolonial Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.11 : Zona Teknologi Modern dan Peraga IPTEK Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.12 : Zona Teknologi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.13 : Zona Koleksi Kesenian Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.14 : Galeri Von Faber Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.15 : Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.16 : Perpustakaan Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.17 : Pendopo Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.18 : Taman Bermain Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.19 : Mushola Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.20 : Tempat Parkir Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.21 : Toilet Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.22 : Gazebo Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.23 : Toko Souvenir dan Kantin Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 2.24 : Denah Museum Negeri Mpu Tantular

- Gambar 3.1 : Monumen Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.2 : Ramp dan Handrail Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.3 : Contoh Koleksi Beserta Penjelasan Menggunakan Plakat Braille
- Gambar 3.4 : Handrail Dalam Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.5 : Keadaan Area Parkir Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.6 : Keadaan Jalan Area Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.7 : Ramp Jalan Masuk Gedung Pameran Tetap Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.8 : Ramp Area Pendopo Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.9 : Ramp Jalan Masuk Kantor Seksi Preparasi dan Bimbingan Edukasi Museum Negeri Mpu Tantular
- Gambar 3.10 : Upaya Promosi Museum Negeri Mpu Tantular Dalam Studi Banding Guru Inklusi

ABSTRAK

Penelitian ini muncul karena adanya suatu keadaan wisatawan yang secara psikis ataupun fisik memiliki perbedaan yang beragam. Fokus penelitian ini untuk mengetahui penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dimaksudkan adalah penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka–angka, menggambarkan dan memaparkan suatu kejadian atau peristiwa pada saat mengadakan penelitian berlangsung. Penelitian ini dipilih dengan analisa data kualitatif karena menganalisa data melalui pengamatan, wawancara, atau pemahaman dokumen. Dengan hal itu dapat dijelaskan permasalahan secara jelas dan terperinci serta memperoleh informasi secara detail melalui hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, atau dokumen milik Museum Negeri Mpu Tantular mengenai penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular. Beberapa informan yang terdiri dari Kepala Seksi Koleksi Dan Konservasi Museum Negeri Mpu Tantular, Kepala Seksi Preparasi Dan Bimbingan Edukasi Museum Negeri Mpu Tantular serta masyarakat difabel yang pernah mengunjungi Museum Negeri Mpu Tantular dipilih untuk memberikan penjelasan mengenai koleksi dan penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Museum Negeri Mpu Tantular telah memberikan beberapa penyediaan layanan bagi wisatawan difabel secara fisik dan non fisik. Adapun penyediaan layanan secara fisik yang disediakan seperti : gedung tuna netra dengan beberapa fasilitas lain di dalamnya meliputi penjelasan brail, handrail di dalam gedung, ramp dan handrail di area untuk memasuki gedung. Area parkir yang cukup luas, infrastruktur jalan yang ada di area museum telah dilengkapi dengan paving dan terdapat beberapa tempat seperti : area pendopo, jalan masuk gedung pameran tetap, kantor seksi preparasi dan bimbingan edukasi yang telah dilengkapi dengan ramp.

Selain penyediaan layanan secara fisik, Museum Negeri Mpu Tantular juga memberikan penyediaan layanan non fisik berupa penyambutan wisatawan mulai dari gerbang masuk, pemanduan di area museum, hingga selesai kunjungan museum yang telah disesuaikan dengan standar museum, pelayanan yang belum terkhususkan untuk wisatawan difabel ini masih disamakan dengan wisatawan pada umumnya, dengan bantuan pendamping wisatawan difabel pelayanan semacam ini masih dinilai bekerja dengan baik dan belum ada masalah.

Kata Kunci : Penyediaan Layanan, Wisatawan Difabel, Museum

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Wisatawan merupakan sebutan bagi individu atau sekelompok orang yang melakukan sebuah perjalanan untuk meninggalkan tempat tinggalnya dalam jangka waktu sementara dan memiliki tujuan mengunjungi sebuah tempat wisata. Mengunjungi sebuah tempat di luar tempat tinggal akan memerlukan beberapa persiapan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, kebutuhan tersebut dapat diartikan sebagai kebutuhan sehari-hari seperti makan, mandi, tidur, berbelanja dan lain-lain. Namun tidak jarang hal-hal tersebut telah tersedia di daerah-daerah yang memiliki tempat wisata di dalamnya. Terdapat komponen-komponen wisata seperti restoran, hotel, dan toko-toko penjual cinderamata yang telah tersedia untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan wisatawan. Kebutuhan wisatawan akan menjadi berbeda-beda tergantung pada keadaan wisatawan.

Wisatawan yang datang ke sebuah tempat wisata tidak dapat dipilih dari mana mereka datang, bagaimana latar belakang mereka, hingga bagaimana keadaan diri mereka. Setiap orang berhak melakukan sebuah perjalanan wisata, hal ini merupakan hak asasi setiap manusia yang hidup untuk dapat merasakan kebebasan dan kesenangan sesuai dengan peraturan yang telah ada. Daerah asal wisatawan akan menggambarkan sikap serta logat bahasa wisatawan tersebut.

Latar belakang wisatawan akan dapat menggambarkan etika wisatawan ketika berada di sebuah tempat wisata. Keadaan diri wisatawan akan menggambarkan hal-hal yang dibutuhkan wisatawan di sebuah tempat wisata.

Keadaan psikis dan fisik wisatawan yang datang ke sebuah tempat wisata juga berbeda-beda. Sebagian besar wisatawan akan memiliki psikis dan fisik normal selayaknya manusia biasa, namun tidak menutup kemungkinan terdapat wisatawan yang memiliki psikis dan fisik yang berbeda dari manusia lainnya. Menjadi seseorang yang berbeda memang tidak mudah, hal ini perlu adanya adaptasi demi menjaga hubungan baik antar manusia. Perbedaan psikis dan fisik ini biasa dikenal dengan sebutan cacat yang kini lebih dikenal dengan sebutan disabilitas atau difabel. Menurut Mangunsong (1998) “Kecacatan adalah adanya disfungsi atau berkurangnya suatu fungsi yang secara objektif dapat diukur/dilihat, karena adanya kehilangan/kelainan dari bagian tubuh/organ seseorang” misalnya, tidak adanya kaki yang lengkap, atau adanya kelumpuhan yang diderita pada bagian tubuh tertentu. Hal ini biasanya dikenal dengan sebutan keterbatasan fisik. Hal ini juga dapat menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang pada individu yang berbeda, misalnya kerusakan pada otak yang dapat menjadikan individu tersebut mengalami kecacatan mental, kebutaan, dan lain-lain yang biasanya dikenal dengan sebutan keterbatasan psikis.

Aneka ragam kebutuhan yang harus dipenuhi di tempat wisata merupakan sebuah kewajiban pengelola tempat wisata untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Wisatawan yang memiliki psikis dan fisik normal akan lebih mudah dalam penanganannya, dalam hal ini jelas akan mempermudah pengelola dalam

menyediakan hal-hal yang dibutuhkan, berbeda halnya dengan wisatawan yang memiliki keterbatasan psikis dan fisik. Hal-hal yang dibutuhkan wisatawan di daerah tujuan wisata seperti halnya: (a.) *Attraction*, atau biasa dikenal dengan atraksi wisata yang merupakan faktor utama tempat wisata dikunjungi. Dalam hal ini atraksi akan menentukan kegiatan yang dilakukan wisatawan saat berada di objek wisata. (b.) *Accessibility*, atau aksesibilitas yang merupakan sarana serta infrastruktur dalam perjalanan ke tempat wisata. Dalam hal ini akan menentukan bagaimana cara wisatawan untuk dapat menjangkau sebuah tempat wisata dan hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan wisatawan untuk menuju ke tempat wisata tersebut. (c.) *Amenity*, atau fasilitas pendukung yang menjadi salah satu faktor penunjang sebuah tempat wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Dalam hal ini akan menggambarkan bagaimana ketersediaan fasilitas pendukung tempat wisata tersebut yang mampu memberikan gambaran wisatawan akan hal-hal yang ada dan tidak ada di sebuah tempat wisata. (d.) *Ancillary*, atau orang yang mengurus tempat wisata dalam artian petugas atau pekerja yang ada di sebuah tempat wisata. Dalam hal ini pekerja sebuah tempat wisata menjadi faktor yang sangat penting untuk mendukung keberlangsungan tempat tersebut dalam memberikan pelayanan pada wisatawan yang datang berkunjung ke sebuah objek wisata.

Perbedaan kebutuhan dan penanganan bagi wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik tentu dapat terlihat jelas dari perbedaan fasilitas yang harus disediakan pengelola tempat wisata. Seperti contoh untuk para penyandang difabel yang memiliki ketidaklengkapan anggota tubuh atau biasa dikenal tuna

daksa akan membutuhkan jalan yang lebih luas dari wisatawan normal lainnya, hal ini karena mereka memerlukan akses untuk kursi roda yang membantu mereka melakukan sebuah aktivitas, atau untuk wisatawan tuna netra yang membutuhkan *guding block* atau ubin pemandu untuk mengarahkan wisatawan ke satu tempat ke tempat lainnya. Sedangkan berbeda halnya dengan wisatawan yang memiliki keterbatasan psikis, sebagian besar dari mereka memiliki fisik yang utuh seperti manusia normal lainnya namun terkadang pemikiran mereka yang menjadikan diri mereka berbeda dengan manusia normal lainnya. Hal ini tentu perlu penanganan dalam pelayanan yang membutuhkan kerjasama dengan pekerja di tempat wisata, sebagai orang yang bertemu langsung dengan wisatawan. Menurut Badan Pusat Statistik, SAKERNAS 2011, jumlah keseluruhan penduduk Indonesia adalah 237.641.326 orang, sejalan dengan perhitungan WHO 10 persen di antaranya merupakan penyandang disabilitas. Maka tidak menutup kemungkinan mereka juga mengunjungi sebuah tempat wisata dan perlu di perhatikan dalam pemenuhan kebutuhannya.

Setiap manusia tentu akan melakukan sebuah kegiatan dalam kesehariannya, hal ini merupakan salah satu cara mereka untuk mengisi hari-hari mereka atau untuk memenuhi kebutuhan keseharian mereka. Ada sebagian orang yang menghabiskan harinya untuk bersekolah, terdapat pula sebagian besar orang yang melakukan sebuah pekerjaan atau sebuah profesi yang sedang dikerjakannya. Menurut Badan Pusat Statistik, SAKERNAS 2011, dari jumlah penduduk Indonesia terdapat 171.755.077 orang dengan usia kerja. Hampir setengah dari masyarakat Indonesia merupakan pekerja, dan tidak sedikit yang

belum mendapatkan pekerjaan. Sebagian besar orang yang bekerja akan melakukan hal yang sama di setiap harinya sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya. Pada dasarnya manusia memiliki faktor kejenuhan dalam dirinya, hal ini dipicu dari berulang-ulang melakukan suatu hal yang sama pada kurun waktu yang cukup lama. Tingkat kejenuhan yang semakin meningkat setiap harinya tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan seseorang merasakan kejenuhan dalam hidupnya. Hal ini semakin dapat dirasakan oleh orang yang belum memiliki pekerjaan atau biasa dikenal dengan pengangguran. Dua kelompok berbeda akan mampu mengalami hal yang sama apabila memiliki kesamaan pemicu dalam kesehariannya. Faktor tekanan dalam menjalani kegiatan sehari-hari di dalam ruangan merupakan salah satu contoh yang menjadi sumber masalah. Maka dari itu, mengimbangi aktivitas di luar ruangan sangat diperlukan. Mencari hiburan dengan melakukan kegiatan baru untuk menyegarkan pikiran merupakan suatu hal yang perlu dilakukan.

Melihat keindahan alam yang ada, manusia akan merasa lebih baik dari sebelumnya, hal ini diungkapkan dalam riset yang dilakukan Marc Berman dari *University of Michigan*, Amerika Serikat pada 2009. Disebutkan dalam riset tersebut bahwa orang yang terserang penyakit atau sedang tidak sehat akan lebih cepat pulih ketika melihat rimbunnya pepohonan di alam bebas, dibandingkan hanya melihat susunan gedung. Bahkan dalam riset tersebut disebutkan bahwa orang yang tinggal di daerah yang rimbun pepohonan atau memiliki pemandangan hamparan rumput yang indah akan memiliki kemampuan fokus yang lebih baik dibandingkan orang yang tinggal di apartemen tengah kota. Dengan melakukan

kegiatan tersebut seseorang akan mampu menghilangkan rasa bosan dan mampu menjalani hari-hari selanjutnya lebih baik lagi.

Tempat seseorang melakukan kegiatan wisata dikenal dengan sebutan tempat wisata atau objek wisata. Objek wisata merupakan suatu tempat yang dikunjungi sebagian besar orang karena daya tarik wisatanya. Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisataaan menyebutkan objek dan daya tarik wisata terdiri atas: (a.) Objek dan daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keadaan alam, serta flora dan fauna ; (b.) Objek dan daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya, wisata agro, wisata tirta, wisata buru, wisata petualangan alam, taman rekreasi dan tempat hiburan. Seperti yang kita ketahui setiap tahun semakin banyak bermunculan objek wisata baru yang menjadi pilihan orang dalam melakukan kegiatan wisata. Sebuah tempat wisata dapat dikatakan sebagai objek wisata yang baik dan berstandar apabila telah memiliki tiga unsur penting, yaitu *something to see* atau suatu hal apa yang dapat dilihat untuk selanjutnya dinikmati wisatawan dalam sebuah objek wisata, *something to do* atau suatu hal apa yang dapat dilakukan wisatawan untuk menikmati sebuah objek wisata yang disajikan, dan *something to buy* atau suatu hal apa yang dapat dibeli untuk menjadi sebuah kenang-kenangan atau cinderamata yang menggambarkan ciri khas suatu objek wisata tersebut. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi wisatawan dalam melaksanakan kegiatan wisata, salah satunya adalah kebutuhan untuk membahagiakan diri, keingintahuan wisatawan pada suatu atraksi wisata di objek wisata. Namun pada

dasarnya kegiatan pariwisata adalah kegiatan memenuhi keinginan yang harus diimbangi dengan aturan yang berlaku di setiap objek wisata yang ada untuk tetap menjaga kelestarian dan keindahan suatu objek wisata beserta komponen lainnya.

Selain aturan yang harus diberlakukan untuk menjaga keberlangsungan objek wisata tersebut, faktor pelayanan di sebuah objek wisata juga perlu diperhatikan. Faktor ini menjadi hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, kebutuhan terhadap pelayanan memang semakin meningkat. Hal ini juga berhubungan dengan rasa nyaman wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata. Untuk melakukan sebuah pengamanan di suatu objek wisata akan melibatkan banyak orang serta golongan di dalamnya. Keamanan tidak selalu dapat dijaga oleh pihak berwajib namun ada dari dalam diri sendiri ataupun orang-orang sekitar yang ada di suatu objek wisata yang dikunjungi. Oleh sebab itu tidak jarang pengamanan objek wisata yang dikelola oleh pemerintah melibatkan masyarakat sekitar dalam melakukan dan menjamin keamanan wisatawan serta memberikan pelayanan untuk wisatawan yang berkunjung di objek wisata. Masyarakat setempat merupakan orang-orang yang sangat dekat dan lebih sering berinteraksi serta bertemu dengan wisatawan yang berkunjung. Dengan melibatkan masyarakat setempat dalam suatu hal keamanan akan menjadikan masyarakat tersebut merasa dihargai dan dibutuhkan jasanya untuk ikut serta menyukseskan sebuah objek wisata di daerah tempat tinggal mereka. Selain itu masyarakat setempat juga akan merasa turut bertanggung jawab dalam hal apapun yang terjadi dengan objek wisata tersebut.

Selain pelayanan secara psikis dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang tidak terlihat fisiknya, terdapat pula pelayanan fisik yang harus dipenuhi pihak pengelola, pelayanan tersebut biasa disebut dengan fasilitas. Fasilitas didukung oleh teknologi yang semakin canggih, Fasilitas-fasilitas yang di sediakan pihak pengelola guna mempermudah wisatawan serta memenuhi kebutuhannya merupakan salah satu faktor pendukung untuk melengkapi suatu atraksi wisata dalam sebuah objek wisata. Selain fasilitas yang ada di dalam area tempat wisata terdapat pula fasilitas atau komponen wisata atau biasa disebut sarana prasarana yang dapat menunjang sebuah tempat wisata, seperti: akses jalan, akomodasi, transportasi lokal, restoran, serta komponen-komponen yang secara tidak langsung menunjang sebuah tempat wisata seperti: tempat pengisian bahan bakar kendaraan bermotor, bank/mesin tarik tunai uang, serta pusat-pusat perbelanjaan terdekat.

Setiap fasilitas yang disediakan tidak lain hanya untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan pada wisatawan. Seperti yang kita ketahui orang yang mengunjungi sebuah tempat wisata bisa siapa saja dan bagaimana pun keadaannya. Objek wisata akan memiliki nilai lebih apabila memiliki unsur yang dapat mendukung semua orang melakukan kegiatan wisata disana, tidak terkecuali para penyandang difabel. Sebuah objek wisata yang ramah bagi penyandang difabel merupakan objek wisata yang dapat dijangkau oleh mereka dalam unsur mobilitas untuk memudahkan wisatawan difabel dalam mengakses sebuah objek wisata, hal ini dapat didukung dengan penyediaan layanan di objek wisata tersebut. Penyediaan layanan secara fisik dan non fisik, penyediaan layanan secara

fisik berupa ketersediaan fasilitas, infrastruktur atau sarana prasarana yang ada di objek wisata, sedangkan penyediaan layanan non fisik merupakan pelayanan secara langsung yang diberikan karyawan objek wisata untuk membantu wisatawan difabel dalam kegiatan wisata. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang wisatawan difabel agar dapat melakukan kegiatan, hidup bermasyarakat, dan menggunakan sarana dan prasarana yang ada seperti wisatawan pada umumnya. Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 30 Tahun 2006 terdapat asas yang harus dipenuhi dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas, antara lain: (1) Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang; (2.) Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan; (3.) Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan; (4.) Kemandirian, yaitu setiap orang harus bisa mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Selama ini konsep pariwisata hanya dirancang untuk wisatawan normal saja, dan sampai saat ini belum banyak perkembangan pariwisata bagi para penyandang difabel serta orang-orang yang berkebutuhan khusus yang juga ingin berkunjung ke objek wisata. Berbeda halnya dengan objek wisata Museum Negeri Mpu Tantular yang telah dilengkapi dengan fasilitas berupa gedung khusus bagi penyandang tuna netra untuk dapat melakukan kegiatan wisata sesuai dengan keterbatasan fisik yang dimiliki, selain itu terdapat beberapa infrastruktur yang

telah dilengkapi dengan *ramp* untuk mempermudah wisatawan tuna daksa dalam mobilitas mereka.

Tempat umum atau objek yang telah memiliki standarisasi fasilitas sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah juga masih minim dalam penyediaan layanan bagi penyandang difabel bahkan di Kabupaten Sidoarjo. Sebagian besar penyediaan layanan yang disediakan tidak memperhatikan standar yang benar-benar aksesibel bagi penyandang difabel, tidak jarang juga fasilitas yang disediakan tidak terawat. Upaya penyediaan layanan bagi para penyandang difabel yang ada di tempat-tempat umum Kabupaten Sidoarjo dinilai masih sangat kurang. Masih banyak dijumpai tempat-tempat umum di Kabupaten Sidoarjo yang tidak memiliki satupun aspek ramah difabel guna menunjang kegiatan mereka di tempat tersebut.

Setiap tempat atau objek wisata tentu memiliki perbedaan dalam penyediaan layanan, alangkah baiknya bila penyediaan layanan tersebut dapat dirasakan setiap wisatawan yang berkunjung. Sesuai dengan hak asasi manusia yang mendukung kebebasan setiap manusia dalam merasakan hal yang sama, namun kenyataannya masih banyak orang yang beranggapan penyandang difabel masih dalam jumlah yang tidak banyak, sehingga penyediaan layanan yang aksesibel bagi penyandang difabel dianggap masih belum terlalu dibutuhkan meskipun telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular, Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dirumuskanlah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular adalah:

1. Ingin mengetahui penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.
2. Ingin menguraikan upaya serta kendala pengelola dalam memenuhi penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari hasil penulisan penelitian tersebut, adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penulisan ini adalah:

A. Untuk Peneliti

- Peneliti mampu mengetahui penyediaan layanan bagi para penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.
- Peneliti mampu menguraikan upaya serta kendala pengelola dalam memenuhi penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.

B. Untuk Sasaran/Objek

Sasaran/Objek akan mampu mengukur presentase kemajuan sistem manajemennya dalam memenuhi kebutuhan setiap wisatawan yang datang tanpa terkecuali para penyandang difabel.

C. Untuk Pembaca

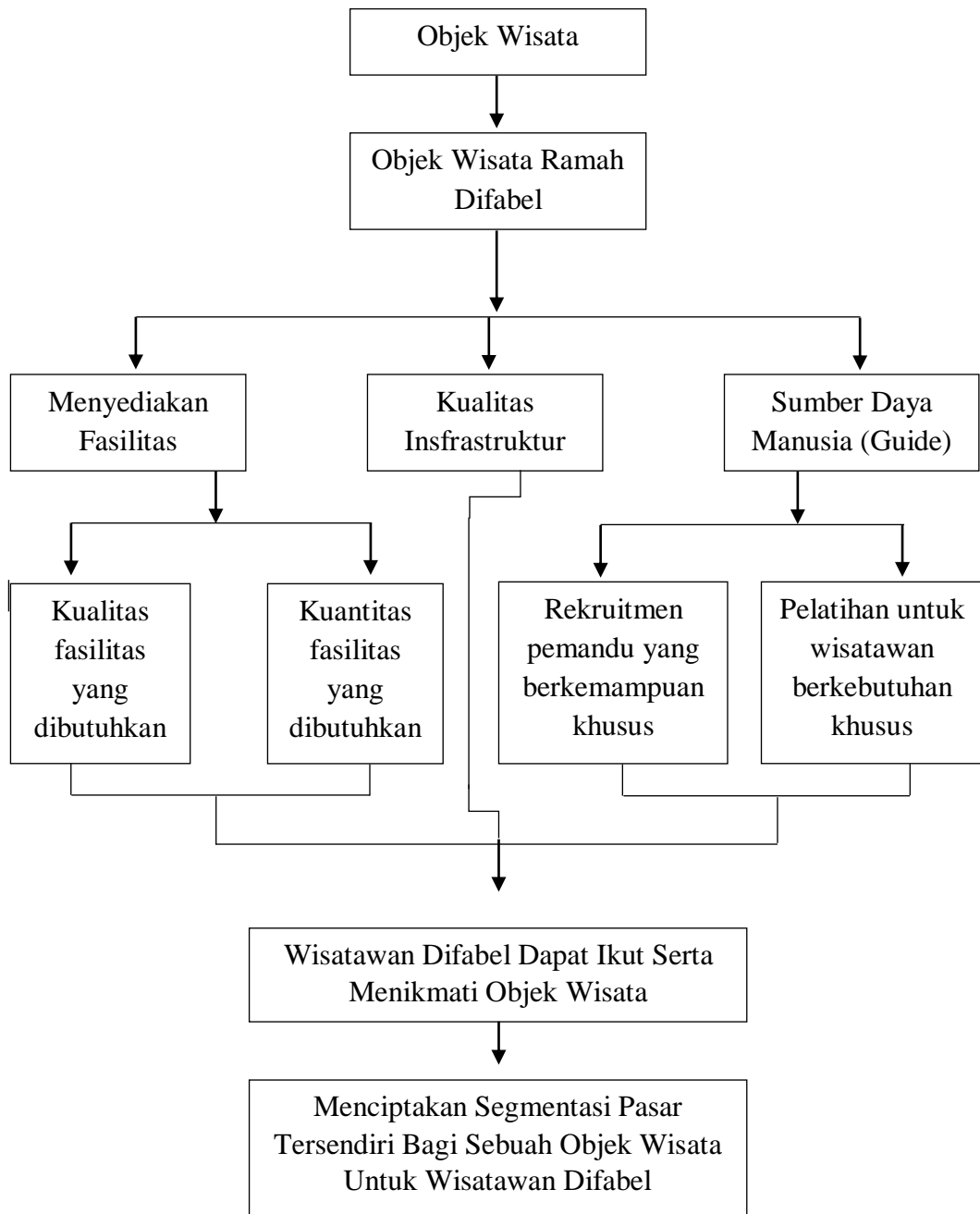
Pembaca mampu mengetahui objek wisata yang telah ramah disabilitas serta upaya dan kendala pengelola objek wisata dalam memenuhi penyediaan layanan bagi penyandang difabel.

D. Untuk D3 Kepariwisata/Bina Wisata

D3 Kepariwisata/Bina Wisata akan mendapatkan informasi terbaru mengenai penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.

1.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mencoba menghubungkan masing-masing konsep serta memberikan uraian yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian. Sehingga dapat dimunculkan dalam bentuk gambar mengenai alur pemikiran yang dimiliki peneliti yang dapat memudahkan peneliti saat melakukan pengumpulan data dengan tujuan terjawabnya hal-hal yang menjadi permasalahan yang ada yaitu penyediaan layanan bagi wisatawan difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

Objek wisata dan daya tarik wisata menurut Marpaung (2002:78) adalah suatu bentukan dari aktifitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu. Objek wisata sangat mempengaruhi sebuah kegiatan wisata terjadi, tanpa adanya objek wisata maka kegiatan wisata juga tidak akan terjadi. Menurut UU RI No 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata, dinyatakan bahwa objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata baik itu pembangunan objek dan daya tarik wisata, yang dilakukan dengan cara mengusahakan, mengelola dan membuat objek-objek baru sebagai objek dan daya tarik wisata. Dalam undang-undang di atas, yang termasuk objek dan daya tarik wisata terdiri dari: (1.) Objek dan daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keadaan alam serta flora dan fauna, seperti: pemandangan alam, panorama indah, hutan rimba dengan tumbuhan hutan tropis serta binatang-binatang langka (2.) Objek dan daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya, pertanian (wisata agro), wisata tirta (air), wisata petualangan, taman rekreasi, dan tempat hiburan lainnya (3.) Sasaran wisata minat khusus, seperti: berburu, mendaki gunung, gua, industri dan kerajinan, tempat perbelanjaan, sungai air deras, tempat-tempat ibadah, tempat-tempat ziarah, dan lain-lain (4.) Pengusahaan obyek dan daya tarik wisata minat khusus merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan potensi seni budaya bangsa untuk menimbulkan daya tarik dan minat khusus sebagai sasaran wisata. Dengan

demikian pariwisata meliputi semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata.

Objek wisata yang ramah disabilitas merupakan suatu tempat wisata yang telah memiliki standarisasi untuk menyediakan penyediaan layanan yang termasuk di dalamnya fasilitas-fasilitas serta pelayanan bagi wisatawan yang memiliki kemampuan berbeda atau biasa disebut dengan wisatawan difabel. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan dalam Pasal 4 (1) Persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan meliputi: (a.) Ukuran dasar ruang; (b.) Jalur pedestrian; (c.) Jalur pemandu; (d.) Area parkir; (e.) Pintu; (f.) Ram; (g.) Tangga; (h.) Lif; (i.) Lif tangga (Stairway Lift); (j.) Toilet; (k.) Pancuran; (l.) Wastafel; (m.) Telepon; (n.) Perlengkapan dan Peralatan Kontrol; (o.) Perabot; (p.) Rambu dan Marka.

Pengertian Disabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Istilah disabilitas dan difabel sendiri memiliki makna yang berlainan. Disabilitas (*disability*) didefinisikan sebagai seseorang yang belum mampu berakomodasi dengan lingkungan sekitarnya sehingga menyebabkan disabilitas. Sedangkan Difabel (*different ability* – kemampuan berbeda) didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan dalam menjalankan aktivitas berbeda bila dibandingkan dengan orang-orang kebanyakan, serta belum tentu diartikan sebagai “cacat” atau *disabled*. Menurut Mangunsong (1998) “Kecacatan adalah adanya disfungsi atau berkurangnya suatu

fungsi yang secara objektif dapat diukur/dilihat, karena adanya kehilangan/kelainan dari bagian tubuh/organ seseorang” misalnya, tidak adanya kaki yang lengkap.

Dalam UU No 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat telah diklasifikasikan guna mempermudah masyarakat dalam membedakannya, antara lain:

1. Cacat Fisik

a. Cacat Tubuh

Anggota tubuh yang tidak lengkap karena bawaan dari lahir, kecelakaan, maupun akibat penyakit yang menyebabkan terganggunya mobilitas yang bersangkutan.

b. Cacat Rungu Wicara

Kecacatan sebagai akibat hilangnya atau terganggunya fungsi pendengaran dan atau fungsi bicara baik disebabkan oleh kelahiran, kecelakaan maupun terdiri dari cacat rungu dan cacat wicara.

c. Cacat Netra

Seseorang yang terhambat mobilitas gerak yang di sebabkan oleh hilang atau berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan, maupun penyakit. Terdiri dari buta total, persepsi cahaya dan memiliki sisa penglihatan (*low vision*).

2. Cacat Mental

a. Cacat Mental Retardasi

Seseorang yang perkembangan mentalnya tidak sejalan dengan pertumbuhan usia biologisnya.

b. Eks Psikotik

Seseorang yang pernah mengalami gangguan jiwa.

c. Cacat Fisik dan Mental

Seseorang yang memiliki kelainan fisik dan mental.

Salah satu klasifikasi di atas adalah cacat tubuh atau biasa disebut dengan disabilitas atau difabel (different ability-kemampuan berbeda). Penyandang difabel merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan fisik, bukan keterbatasan mental. Fisik seseorang diharapkan tidak menghalangi orang tersebut melakukan suatu hal, karena mereka juga memiliki kebutuhan sama seperti manusia pada umumnya, dalam hal memperoleh perlakuan ataupun fasilitas yang sama dengan manusia pada umumnya.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 "Setiap bangunan harus menyediakan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, kecuali perumahan pribadi". Sehingga adanya fasilitas ini dapat menunjang pemenuhan kebutuhan setiap individu yang menggunakannya. Kebutuhan setiap orang akan berbeda-beda seperti halnya dalam penyediaannya juga. Fasilitas harus berfungsi dengan baik karena meskipun terdapat fasilitas yang cukup lengkap tetapi tidak dapat digunakan secara optimal, maka tidak akan memenuhi kebutuhan setiap individu. Fasilitas merupakan sesuatu yang mempermudah kegiatan, karena segala

sesuatu yang mendukung kegiatan sesuai fungsi dan kebutuhan untuk mempermudah suatu kegiatan atau pekerjaan dapat dikatakan sebagai fasilitas. Fasilitas juga dikatakan sebagai penunjang objek wisata, karena fasilitas merupakan faktor yang berguna menyeimbangkan atraksi wisata yang ada di suatu objek wisata. Standarisasi fasilitas yang ada di suatu objek wisata dapat menjadi tolak ukur kemajuan dan terawatnya objek tersebut.

Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu hal yang paling penting dalam mengukur standarisasi suatu tempat. Ketersediaan berasal dari kata dasar sedia, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Ketersediaan berarti Kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan. Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah Sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi. Ketersediaan fasilitas yang ada di objek wisata tentu harus sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Penyediaan fasilitas atau komponen pariwisata tentu berdasarkan pada kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pengelola, hal ini akan mengacu pada nilai-nilai tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pengelolaan pariwisata. Fasilitas merupakan sarana umum yang harus dijaga bersama karena merupakan kewajiban bagi setiap orang yang menggunakannya dan hak bagi semua orang untuk turut serta menggunakannya, serta harus dapat digunakan semua orang tanpa pandang bulu dan dibangun dengan memikirkan orang-orang yang hidup berdampingan dengan kita namun tidak memiliki fisik yang cukup lengkap. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan serta menikmati fasilitas yang sama tanpa melihat fisik atau hal-hal

lain. Fasilitas yang memadai sangat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan. Setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata memiliki watak dan penampilan yang berbeda-beda, tidak menutup kemungkinan terdapat pula orang-orang yang memiliki keadaan fisik yang berbeda.

Setiap tempat atau objek wisata yang memiliki daya tarik wisata seharusnya juga menyediakan berbagai fasilitas dan aksesibilitas yang memang diperlukan oleh wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik. Ketersediaan pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas tentunya berhubungan dengan bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan yang didalamnya terdapat faktor fasilitas ataupun aksesibilitas yang diberikan oleh para pelaku pariwisata di suatu objek wisata. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, difabel dalam Peraturan Pemerintah ini dijamin kesamaan hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan kemampuannya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pada Pasal 6 yang berbunyi “Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas. Kemudian dalam Pasal 8 tentang pembangunan publik yaitu “Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk penyandang difabel merupakan upaya pemerintah dan/atau masyarakat, wajib menyediakan aksesibilitas”. Segala hal yang telah diatur pemerintah untuk penyandang difabel merupakan upaya pemerintah guna menjaga hak mereka, sesuai dengan Pasal 9 yaitu “Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan

untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang difabel agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat”.

Fasilitas yang memadai juga harus didukung oleh kuantitas dari fasilitas yang disediakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kuantitas adalah banyaknya (benda dan sebagainya); jumlah (sesuatu). Maksud kuantitas dalam konteks ini adalah jumlah fasilitas yang tersedia untuk para difabel di sebuah objek wisata, ketersediaan jumlah yang memadai untuk menunjang mobilitas difabel sangat dibutuhkan untuk menciptakan kenyamanan wisatawan difabel di obyek wisata.

Selain ketersediaan jumlah dalam bentuk fasilitas yang dibutuhkan, kualitas dari fasilitas yang tersedia juga harus ditentukan untuk memenuhi kebutuhan serta kenyamanan para penggunanya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu. Mutu sebuah fasilitas yang disediakan akan mempengaruhi penilaian wisatawan yang menggunakannya.

Dalam penyediaannya, setiap fasilitas yang tersedia harusnya berkesinambungan dengan infrastruktur yang dibangun. Definisi infrastruktur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana umum. Infrastruktur bukan hanya berkaitan dengan hal fisik namun berhubungan juga dengan hal sosial. Menurut Kodoatie (2005) Infrastruktur adalah sistem yang menunjang sistem sosial dan ekonomi yang secara sekaligus

menjadi penghubung sistem lingkungan, dimana sistem ini bisa digunakan sebagai dasar dalam mengambil kebijakan. Istilah ini umumnya merujuk kepada hal infrastruktur teknis atau fisik yang mendukung jaringan struktur seperti fasilitas antara lain dapat berupa jalan.

Untuk wisatawan difabel khususnya tuna daksa dan tuna netra infrastruktur jalan menjadi sangat penting untuk mendukung mobilitas mereka. Sebelum wisatawan berkunjung ke suatu objek wisata, wisatawan akan mencari tahu ketersediaan fasilitas dan infrastruktur apa saja yang telah tersedia. Beberapa fasilitas yang dapat disediakan objek wisata untuk mempermudah wisatawan difabel berkunjung, antara lain:

1. Area Parkir

Menurut ketentuan dari Keputusan Menteri PU No. 468 Tahun 1998 menentukan tempat parkir yang aksesibel bagi difabel, yaitu:

(a.) Tempat parkir difabel terletak pada rute terdekat menuju bangunan atau fasilitas yang dituju dengan jarak maksimal 60 m. (b.) Jika tempat parkir tidak berhubungan langsung dengan bangunan, maka tempat parkir harus diletakkan sedekat mungkin dengan pintu masuk dan jalur pedestrian. (c.) Area parkir harus mempunyai ruang bebas di sekitarnya sehingga penggunaan kursi roda dapat mudah masuk dan keluar dari kendaraannya. (d.) Area parkir khusus difabel dengan simbol parkir yang berlaku. (e.) Ruang parkir lebar yang digunakan untuk kursi roda adalah 370 cm untuk parkir tunggal 620 cm untuk parkir ganda dan sudah dihubungkan dengan *ramp* dan jalan menuju fasilitas lain

2. Penyediaan Kursi Roda Di Objek Wisata

Kursi roda adalah alat bantu yang digunakan oleh orang-orang yang menggunakan kaki, baik oleh penyakit, trauma, dan cacat. Alat ini bisa digerakan dengan didorong oleh pihak lain, digerakan dengan menggunakan tangan, atau dengan menggunakan mesin otomatis. Pemakaian awal kursi roda di Inggris pada tahun 1670-an, antara lain: Kursi roda manual. Adalah kursi roda dengan tangan si penderita cacat, berupa kursi roda yang biasa digunakan untuk semua kegiatan. Kursi roda manual dapat dioperasikan dengan bantuan orang lain atau oleh penggunanya sendiri. Kursi roda seperti ini tidak dapat dioperasikan oleh penderita cacat yang memiliki kecacatan ditangan juga.

3. Penyediaan *Ramp* Bagi Difabel

Ramp merupakan jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu yang berfungsi untuk mempermudah difabel berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain yang tidak sama ketinggiannya tanpa membutuhkan bantuan orang lain. Berdasarkan Keputusan Menteri PU No. 468 Tahun 1998, yaitu:

- a. Dianjurkan kemiringan *ramp* yang ada di dalam bangunan tidak boleh melebihi 7° perhitungan ini tidak termasuk awalan atau akhiran *ramp*. Kemiringan *ramp* yang ada di luar bangunan maksimal 6° .
- b. Panjang mendatar dari satu *ramp* yang memiliki kemiringan 7° tidak boleh lebih dari 900cm.
- c. Lebar minimum dari *ramp* adalah 95 cm tanpa tepi pengaman, dan 120 cm dengan tepi pengaman.

- d. Muka datar pada awalan atau akhiran berukuran minimum 160 cm sehingga memungkinkan sekurang-kurangnya untuk memutar kursi roda.
- e. Permukaan datar awalan atau akhiran suatu *ramp* harus memiliki tekstur kasar sehingga tidak licin.
- f. Lebar tepi pengaman *ramp* 10 cm, dirancang untuk menghalangi roda kursi roda agar tidak terperosok atau keluar jalur *ramp*.
- g. *Ramp* harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup sehingga membantu penggunaan pada malam hari.
- h. *Ramp* harus dilengkapi dengan pegangan (handrail) yang dijamin kekuatannya dan disesuaikan ketinggiannya.

4. *Guiding Block*

Guiding Block merupakan infrastruktur jalan mendasar yang diperlukan tuna netra untuk mobilitas mereka dalam menelusuri sebuah objek wisata. Persyaratan aksesibilitas jalur pemandu berdasarkan Permen PU Nomor 30 Tahun 2006 adalah:

- Tekstur ubin pengarah bermotif garis-garis menunjukkan arah perjalanan.
- Tekstur ubin peringatan (bulat) memberi peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya/peringatan.
- Daerah-daerah yang harus menggunakan ubin tekstur pemandu (*guiding blocks*) yaitu: depan jalur lalu-lintas kendaraan, di depan pintu masuk/keluar dari dan ke tangga atau fasilitas persilangan dengan perbedaan ketinggian lantai, di pintu masuk/keluar pada terminal transportasi umum atau area penumpang, pada

pedestrian yang menghubungkan antara jalan dan bangunan; dan pada pemandu arah dari fasilitas umum ke stasiun transportasi umum terdekat.

- Pemasangan ubin tekstur untuk jalur pemandu pada pedestrian yang telah ada perlu memperhatikan tekstur dari ubin eksisting, sedemikian sehingga tidak terjadi kebingungan dalam membedakan tekstur ubin pengarah dan tekstur ubin peringatan.

- Untuk memberikan perbedaan warna antara ubin pemandu dengan ubin lainnya, maka pada ubin pemandu dapat diberi warna kuning atau jingga.

5. *Lift* Bagi Difabel

Lift adalah alat elektrik yang berfungsi untuk membantu pergerakan secara vertikal di dalam bangunan. *Lift* dapat digunakan sebagai alternative alat sirkulasi vertikal bagi difabel. Menurut ketentuan dari Keputusan Menteri PU No. 468 Tahun 1998, yang aksesibel bagi difabel adalah:

- a. Untuk bangunan gedung lebih dari lima lantai harus menyediakan minimal satu buah *lift* yang aksesibel.

- b. Toleransi perbedaan muka lantai bangunan dengan muka lantai ruang *lift* maksimum 1,25mm.

- c. Koridor atau ruang perantara yang digunakan untuk menunggu kedatangan *lift*, sekaligus menampung penumpang yang baru keluar *lift* harus disediakan dengan lebar minimal 185 cm.

- d. Ukuran bersih minimal ruang *lift* adalah 140 cm x 140 cm.

e. Mekanisme pembukaan dan penutupan pintu harus sedemikian rupa sehingga memberi waktu yang cukup bagi difabel terutama untuk masuk dan keluar dengan mudah.

Segala hal fisik yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan difabel harus disertai dengan adanya tenaga pelayanan atau biasa dikenal dengan pemandu wisata, guna mempermudah setiap mobilitas dan pemahaman atas sebuah objek wisata. Menurut *World Federation of Tour Guide Association, TOURIST GUIDE*; “*a person who guide visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and /or recognized by the appropriate authority*”. Yang dapat dikatakan bahwa seorang pemandu wisata merupakan orang yang mampu memberikan pemahaman mengenai sebuah objek wisata kepada wisatawan, selain itu seseorang yang menjadi pemandu wisata biasanya memiliki sertifikat yang diberikan oleh sebuah asosiasi dalam mengakui kemampuan mereka.

Selain adanya kemampuan mengenal secara baik sebuah objek wisata dan mampu memberikan penjelasan kepada wisatawan yang berkunjung, seorang pemandu wisata harus memiliki kemampuan khusus untuk mampu memberikan pemanduan ke setiap orang tanpa terkecuali wisatawan difabel. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya pencarian tenaga pemandu wisata yang memang memiliki kemampuan khusus tersebut atau dapat ditanggulangi dengan adanya pelatihan khusus.

Kemampuan pada diri manusia dapat timbul secara otodidak atau dilatih secara terus menerus. Menurut Sofu (2003) kemampuan sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja dan merujuk pada tingkat pengetahuan, keahlian, dan sikap dalam penerapan yang sifatnya konsisten sesuai standart kerja. Hal ini dinyatakan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2002 Kemampuan sejati adalah kekuatan yang dapat mendorong terwujudnya sinergi kemampuan konstruktif seluruh potensi yang ada dalam diri manusia berupa kekuatan fisik, akal pikiran, jiwa, hati nurani (spiritualitas) dan etika sosial di lingkungannya untuk mewujudkan hasil karya terbaik dan bermanfaat.

Pelatihan yang terus dilakukan akan menciptakan kemampuan baru pada diri seorang. Menurut Mathis (2002), Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara pelatihan dengan pengembangan, dengan pengembangan yang bersifat lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Menjadi seseorang yang berbeda memang tidak mudah, hal ini perlu adanya adaptasi demi menjaga hubungan baik antar manusia. Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang

Cacat Bab III Hak Dan Kewajiban Pasal 5, Setiap penyandang cacat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Yang dimaksud dengan aspek kehidupan dan penghidupan dalam pasal ini meliputi antara lain aspek agama, kesehatan, pendidikan, sosial, ketenagakerjaan, ekonomi, pelayanan umum, hukum, budaya, politik pertahanan keamanan, olah raga, rekreasi, dan informasi. Pada Pasal 6 telah tercatat bahwa setiap penyandang cacat berhak memperoleh:

1. Pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan;
2. Pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya;
3. Perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil – hasilnya;
4. Aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya;
5. Rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial dan
6. Hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan dan kehidupan sosial terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

Selama ini kebanyakan konsep pariwisata hanya dirancang untuk orang – orang normal saja, dan sampai saat ini belum banyak perkembangan pariwisata yang ramah bagi para penyandang difabel serta orang – orang yang berkebutuhan khusus lainnya. Padahal Pemerintah sudah mengatur tentang penyediaan fasilitas publik sesuai dengan Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat juga dijelaskan yaitu aksesibilitas adalah kemudahan yang

disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 secara tegas menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

1. Kepentingan Umum, Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian Hukum, Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
3. Kesamaan Hak, Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan, Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif, Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas, Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu, Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan, Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Hal ini masih sangat berbeda dengan bangunan-bangunan yang ada di Indonesia khususnya di tempat-tempat umum yang seharusnya telah memiliki berbagai macam fasilitas yang tersedia untuk para penyandang difabel. Ketersediaan fasilitas yang ada di tempat-tempat tersebut masih sangat minim, terlihat dari pada pengelola yang kurang memperhatikan kebutuhan difabel. Padahal hal ini telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 BAB XA tentang hak asasi manusia Pasal 28C ayat 1 yaitu “Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia”.

Pada kenyataannya para penyandang difabel merupakan salah satu segmentasi pasar yang jelas adanya dan patut dipertimbangkan. Menurut Kasali

(1998), segmentasi adalah proses mengkotak-kotakan pasar (yang heterogen) ke dalam kelompok-kelompok “potential costumers” yang memiliki kesamaan kebutuhan dan/atau kesamaan karakter yang memiliki respon yang sama dalam membelanjakan uangnya. Hal ini berguna untuk mempermudah produsen atau pengelola objek wisata dalam mengklasifikasikan setiap orang yang berkunjung ke tempat wisata yang dikelolanya, selain itu hal ini juga akan mempermudah pengelola dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Masih belum tersedianya objek wisata di Sidoarjo yang ramah penyandang difabel akan memberikan keuntungan tersendiri untuk menarik minat wisatawan difabel berkunjung. Meskipun menurut Kasali (1998), selain memberikan manfaat yang besar, dalam menerapkan segmentasi pasar ada keterbatasan-keterbatasannya, antara lain: (a) Beban biaya lebih besar, (b) Memerlukan komitmen korporat, (c) Menyediakan informasi yang umum, bukan individual. Setiap keputusan tentu memiliki dampak positif dan negatif, setiap hal tersebut

1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Nasution (Soejono dan Abdurrahman, 2005:19) metode penelitian deskriptif adalah merupakan suatu metode yang banyak dipergunakan dan dikembangkan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial, karena memang kebanyakan penelitian sosial adalah bersifat deskriptif. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang menggunakan cara dengan mengumpulkan data berupa kata, gambar bukan berupa angka. Menggambarkan serta menguraikan suatu kejadian atau peristiwa pada saat

mengadakan penelitian dan membahas masalah-masalah yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Atas dasar suatu hal penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan, Moleong (Soejono dan Abdurrahman, 2005:26). Setiap situasi merupakan laboratorium di dalam lapangan penelitian kualitatif. Beberapa aspek kehidupan sosial dapat diteliti karena hal itu menjadi lebih jelas (E.C.Hughes, dalam Bogdan 1972:12; Moleong 2014:127). Dengan langkah ini peneliti akan dapat menjelaskan permasalahan secara jelas serta memperoleh informasi secara rinci melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, atau dokumen resmi mengenai penyediaan layanan bagi penyandang difabel di Museum Negeri Mpu Tantular.

1.5.1 Batasan Konsep

Dalam suatu penelitian tentu membutuhkan batasan konsep permasalahan yang akan dijadikan objek penelitian. Batasan konsep digunakan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam sebuah penelitian. Batasan konsep menjadi sangat penting karena dengan adanya hal ini, peneliti akan lebih fokus pada hal-hal yang telah direncanakan sehingga informasi serta data yang disajikan sesuai dengan rencana awal dilakukannya penelitian.

Batasan konsep dari penelitian ini adalah :

- a. Pariwisata merupakan suatu hal yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, hal ini telah dikemukakan dalam kamus besar Bahasa Indonesia

(KBBI). Selain itu menurut Yoeti (Suwena dan Widyatmaja, 2010:12) Secara etimologi, kata pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”. Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “tour”, sedangkan untuk pengertian jamak, kata “Kepariwisataan” dapat digunakan kata “tourisme” atau “tourism”. Menurut Cox (1985), dalam (Dowling dan Fennel, 2003: 2; Pitana dan Diarta, 2009: 81), pengelolaan pariwisata harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut: “(1) Pembangunan dan pengembangan pariwisata haruslah didasarkan pada kearifan lokal dan *special local sense* yang merefleksikan keunikan peninggalan budaya dan keunikan lingkungan. (2) Preservasi, proteksi, dan peningkatan kualitas sumber daya yang menjadi basis pengembangan kawasan pariwisata. (3) Pengembangan atraksi wisata tambahan yang mengakar pada khasanah budaya lokal. (4) Pelayanan kepada wisatawan yang berbasis keunikan budaya dan lingkungan lokal. (5) Memberikan dukungan dan legitimasi pada pembangunan dan pengembangan pariwisata jika terbukti memberikan manfaat positif, tetapi sebaliknya mengendalikan dan/atau menghentikan aktivitas pariwisata tersebut jika melampaui batas (carrying capacity). Dalam penelitian ini pariwisata yang dimaksud adalah pariwisata yang ramah pada wisatawan difabel.

- b. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah kegiatan wisata, menurut Fred Luthans (Moenir H.A.S, 1995: 17) pengertian pelayanan adalah “sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam mencapai tujuannya. Manusia akan tetap memerlukan pelayanan hingga tercapai tujuan dari pelayanan tersebut”. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan adalah pelayanan bagi wisatawan difabel yang datang di Museum Negeri Mpu Tantular.
- c. Fasilitas akan diperlukan guna mendukung sebuah pelayanan dalam suatu sektor pariwisata, hal ini juga penting guna mendukung aksesibilitas wisatawan di suatu objek wisata dan menilai pengelolaan pariwisata dalam suatu objek. Dalam jurnalnya Haryanti dan Sari (2017: 89) menyebutkan bahwa : ”Persyaratan fasilitas yang harus aksesibel pada bangunan gedung dan lingkungan meliputi: Ukuran dasar ruang; Jalur pedestrian; Jalur pemandu; Area parkir; Pintu; Ram; Tangga; Lif; Lif tangga (stairway lift); Toilet; Pancuran; Wastafel; Telepon; Perlengkapan dan Peralatan Kontrol; Perabot; Rambu dan Marka. Sedangkan tapak bangunan dan lingkungan diluar bangunan harus memperhatikan aksesibilitas pada fasilitas berikut: Ukuran lantai bebas; Jalur pedestrian; Jalur pemandu; Area parkir; Ramp; Rambu dan Marka”. Fasilitas yang dimaksud merupakan standar fasilitas yang harus dipenuhi untuk wisatawan difabel.
- d. Pengertian Wisatawan menurut Organisasi Wisata Dunia (WTO), menyebutkan bahwa wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan

pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut (Soekadijo, 1996: 13). Namun, yang dimaksud wisatawan disini adalah wisatawan yang memiliki kemampuan berbeda atau keterbatasan fisik/tubuh yang mengharuskan mereka mendapatkan fasilitas tambahan atau alat bantu guna mendukung mereka dalam melakukan aktivitas wisata. Orang-orang yang memiliki membutuhkan fasilitas semacam ini bisa disebut juga difabel. Difabel merupakan terjemahan dari kata dalam Bahasa Inggris yaitu *diffable (different abilities)*. Jadi, wisatawan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah wisatawan difabel yang memerlukan fasilitas tambahan serta alat bantu yang disediakan Museum Negeri Mpu Tantular.

- e. Kata museum merupakan reduplikasi dari Bahasa Yunani klasik “Mouseon” yang berarti bangunan suci sebagai pemujaan kepada Sembilan Dewi seni dan ilmu pengetahuan Yunani Kuno. Sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) museum merupakan gedung yang digunakan sebagai tempat untuk pameran tetap benda-benda yang patut mendapat perhatian umum, seperti peninggalan sejarah, seni, dan ilmu; tempat menyimpan barang kuno. Pengertian museum juga terdapat pada peraturan pemerintah nomor 19 tahun 1995, yaitu lembaga tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan dan pemanfaatan benda materil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Hal ini menjadikan museum sebagai salah satu sarana untuk

menambah ilmu pengetahuan bagi setiap orang. Setiap manusia berhak mendapatkan perlakuan yang sama terutama dalam bidang pendidikan begitu pula para penyandang difabel. Museum yang dimaksud adalah Museum Negeri Mpu Tantular yang menjadi lokasi penelitian dalam penyediaan layanan bagi penyandang difabel.

- f. Ramah Disabilitas merupakan suatu keadaan yang memberikan pelayanan serta fasilitas bagi wisatawan difabel setara dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan untuk wisatawan pada umumnya. Peningkatan sarana dan fasilitas yang memadai, terpadu atau inklusif dan berkesinambungan diharapkan dapat mencapai kemandirian dan kesejahteraan bagi difabel (Haryanti dan Sari, 2017:89). Yang dimaksudkan ramah disabilitas dalam penelitian ini adalah tersedianya pelayanan serta fasilitas bagi penyandang difabel di objek wisata Museum Negeri Mpu Tantular.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Penentuan lokasi penelitian merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan oleh peneliti, karena ketepatan dalam pemilihan lokasi akan mempengaruhi ketepatan data yang diperoleh. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Museum Negeri Mpu Tantular dengan alamat Jalan Buduran-Jembatan Layang, Jalan Raden Moh. Mangundipi, Bedrek, Siwalanpanji, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Lokasi ini menjadi pilihan peneliti karena terdapat fasilitas yang mendukung wisatawan difabel untuk berkunjung, yaitu Gedung Tuna Netra. Penyediaan layanan berupa fasilitas gedung bagi penyandang difabel telah terwakili dengan adanya gedung tersebut, hal ini yang

menyebabkan penelitian ini dapat dilaksanakan di Museum Negeri Mpu Tantular, sehingga dianggap peneliti akan lebih mudah dalam pencarian informasi dan data yang diperlukan. Selain itu, alasan pemilihan lokasi ini karena Museum Negeri Mpu Tantular merupakan objek wisata yang sudah ada di Jawa Timur cukup lama.

Kemudian akses menuju lokasi juga mudah dijangkau, banyak transportasi umum dan berada tidak jauh dengan Alun-Alun Sidoarjo. Efisiensi biaya, tenaga dan waktu juga menjadi pertimbangan mulai dari biaya transportasi umum, atau menggunakan kendaraan pribadi dan biaya masuk objek penelitian, efisiensi tenaga dan waktu yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi karena jarak tempuh yang dilalui tidak terlalu membutuhkan waktu lama.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Sebuah penelitian tentu saja membutuhkan data atau informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti dan berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, hal ini berguna untuk memperkuat hasil penelitian. Oleh karena hal itu, peneliti tentu membutuhkan informan guna memberikan informasi/keterangan untuk mengungkap berbagai hal yang ingin diketahui peneliti. Menurut Moleong (2014:132) “Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian”. Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2014:132) “pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relative singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sampling*

internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya”.

Selain memiliki pengalaman menurut Moleong (2014:132) “persyaratan dalam menentukan dan memilih informan yaitu harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian, dan mempunyai pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi”. Hal ini berguna untuk mendukung perolehan data penyediaan layanan bagi penyandang difabel yang tersedia serta upaya dan kendala pengelola dalam memenuhi penyediaan layanan bagi penyandang difabel. Informan dalam penelitian ini adalah:

A. Kepala Seksi Koleksi Dan Konservasi Museum Negeri Mpu Tantular

Seksi Koleksi Dan Konservasi yang dibawah langsung oleh Sub Bagian Tata Usaha ini memiliki tugas yang berhubungan dengan perencanaan, pemeliharaan, penelitian kerusakan koleksi yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular, jadi Seksi Koleksi Dan Konservasi ini pasti mengetahui segala hal yang berhubungan dengan koleksi-koleksi yang ada di museum serta segala hal yang berhubungan dengan tata pameran tetap museum.

B. Kepala Seksi Preparasi Dan Bimbingan Edukasi Museum Negeri Mpu Tantular

Seksi Preparasi Dan Bimbingan Edukasi yang memiliki kedudukan sejajar dalam bagan organisasi dengan Seksi Koleksi Dan Konservasi memiliki tugas yang berhubungan dengan segala hal tentang koleksi-koleksi museum dan edukasi

yang ada di museum serta pengenalan museum ke masyarakat luas lewat pameran ataupun program publikasi lainnya, seksi ini juga memiliki tugas sebagai pembuat sarana dan prasarana tata pameran. Dengan demikian seksi ini pasti mengetahui segala hal yang berhubungan dengan fasilitas dan alat-alat peraga yang disediakan di museum. Secara tidak langsung seksi ini juga berhubungan langsung dengan pengunjung karena terdapat salah satu tugas yang diembannya yaitu bimbingan edukatif kultural bagi pengunjung museum.

C. Masyarakat Penyandang Difabel

Masyarakat difabel (tuna daksa dan tuna netra) sebanyak lima orang yang berada di Sidoarjo dan sekitarnya terutama yang berkunjung atau pernah berkunjung ke Museum Negeri Mpu Tantular. Masyarakat difabel dipilih karena mereka adalah orang yang membutuhkan penyediaan layanan dan menikmati penyediaan layanan tersebut sehingga mereka mampu mengetahui apakah penyediaan layanan tersebut sudah berfungsi dengan baik untuk wisatawan difabel yang berkunjung. Sehingga mereka mampu memberikan informasi tentang penyediaan layanan yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini terdapat pula beberapa teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Data-data tersebut diperoleh peneliti dari informasi yang disampaikan oleh informan dalam berbagai cara yang digunakan peneliti yaitu :

a. Observasi

Menurut Moleong (2014:176) pengertian observasi adalah “pengamatan dapat dibagi atas pengamatan terbuka dan pengamatan tertutup. Pengamatan secara terbuka diketahui oleh subjek, sedangkan sebaliknya para subjek dengan sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi, dan mereka menyadari bahwa ada orang yang mengamati hal yang dilakukan oleh mereka. Sebaliknya, pada pengamatan tertutup, pengamatannya beroperasi dan mengadakan pengamatan tanpa diketahui oleh para subjeknya”.

Pada penelitian ini jenis pengamatan yang digunakan peneliti adalah pengamatan terbuka yaitu pengamatan yang dilakukan dengan sepengetahuan objek penelitian, dan pengamatan tertutup yaitu pengamatan yang dilakukan tanpa sepengetahuan objek penelitian. Dalam pengamatannya, peneliti akan mencatat hasil data yang berhubungan dengan penyediaan layanan bagi penyandang difabel serta upaya dan kendala pengelola untuk memenuhi penyediaan layanan tersebut.

b. Wawancara

Menurut Moleong (2014:186) “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara terbuka dan terstruktur menggunakan instrument angket terbuka dan tertutup. Angket terbuka berisi pertanyaan yang dapat diisi responden sesuai dengan kehendak dan keadaannya, sedangkan angket

terbuka berisi pertanyaan yang diisi responden dengan memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya. Seperti yang telah dikemukakan oleh Guba dan Lincoln (Moleong, 2014:189-190) bahwa wawancara terbuka adalah “wawancara yang subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara tersebut”, sedangkan wawancara terstruktur adalah “wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan”.

c. Pemanfaatan Bahan Dokumen

Menurut Guba dan Lincoln (Moleong, 2014:216) “dokumen ialah setiap bahan tertulis. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan”. Pemanfaatan bahan dokumen yang dimaksud oleh peneliti adalah data yang diperoleh dari internal Museum Negeri Mpu Tantular, data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lokasi penelitian atau data yang diperoleh melalui internet mengenai penyediaan layanan, upaya dan kendala pengelola dalam memenuhi penyediaan layanan bagi penyandang difabel.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2014:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan agar dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa

yang penting dan apa saja yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain. Proses analisis data dapat dilakukan dengan pengumpulan data melalui pengamatan yang ditulis dalam bentuk catatan lapangan sesuai dengan yang telah dikemukakan Moleong (2014:144) “catatan lapangan tidak lain adalah catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan suatu kejadian tertentu. Biasanya catatan lapangan itu dibuat dalam bentuk kata-kata kunci, singkatan, pokok-pokok utama saja, kemudian dilengkapi dan disempurnakan apabila sudah pulang ke tempat tinggal”. Selain catatan lapangan pengumpulan data juga didukung dengan adanya dokumen internal dari Museum Negeri Mpu Tantular yang sesuai dengan pengamatan tersebut dan juga hasil wawancara yang dilakukan dengan informan serta data-data yang diperoleh dari studi literature yang dilakukan oleh peneliti sehingga data-data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Setelah semua data-data terkumpul baik data dari hasil pengamatan peristiwa-peristiwa yang terjadi saat penelitian yang tercatat di catatan lapangan, hasil wawancara dengan informan, data-data yang diperoleh dari internal serta data-data dari *browsing* yang sesuai dengan penelitian akan dipilih mana yang diperlukan dan juga data-data lain seperti foto yang didapat saat penelitian yang kemudian akan dianalisis sesuai dengan kebutuhan peneliti guna mendukung penelitian.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah Museum Negeri Mpu Tantular

Museum Negeri Mpu Tantular merupakan salah satu museum tua yang sudah ada kurang lebih sejak 85 tahun yang lalu, dulunya museum ini dikenal dengan nama Stedelijh Historisch Museum Surabaya yang didirikan oleh Godfried Hariowald Von Faber pada tahun 1933. Kata museum merupakan reduplikasi dari Bahasa Yunani klasik “Mouseon” yang berarti bangunan suci sebagai pemujaan kepada Sembilan Dewa Seni dan Ilmu Pengetahuan Yunani Kuno. Pada awalnya museum ini hanya memamerkan koleksinya dalam ruang kecil di Readhhuus Ketabang. Berkat Ny. Hang Tjong King, museum tersebut dipindahkan ke jalan Tegal Sari yang memiliki bangunan lebih luas. Sekitar tahun 1937 masyarakat pemerhati museum berinisiatif untuk memindahkan museum ke tempat yang lebih memadai, tempat tersebut berada di Jalan Pemuda No. 3 Surabaya dan diresmikan pada 25 Juni 1937. Setelah sang pendiri museum meninggal yakni Von Faber, museum ini dikelola oleh Yayasan Pendidikan Umum yang didukung Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Tahun 1972 tepatnya pada tanggal 23 Mei museum ini dibuka untuk umum dan diberi nama Museum Jawa Timur. Yang mulanya merupakan museum milik perseorangan, pada 13 Februari 1974 museum ini berubah status menjadi museum negeri dan diresmikan pada 1 November 1974 dengan nama Museum Negeri Provinsi

Jawa Timur. Karena semakin banyaknya koleksi museum menyebabkan museum ini mengalami pemindahan lokasi kembali di Jalan Taman Mayangkara No. 6 Surabaya dan diresmikan pada 12 Agustus 1977 dan dikenal dengan nama Museum Negeri Mpu Tantular. Pemberian nama Mpu Tantular sendiri memiliki arti “Mpu” berarti ibu, yaitu titik pusat segala gerak dan pandangan hidup dan “Tantular” berarti tak tertulari, tak terpengaruh, tak menyimpang, tak berubah, jadi tetap mengkhhususkan diri pada ajaran agama untuk mencapai kehidupan yang abadi. Dengan pemberian nama yang berarti demikian, diharapkan museum dapat mewarisi hakekat dan kemurniannya. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1995 pengertian museum adalah Lembaga tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda-benda materil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Dengan demikian dapat diartikan bahwa museum merupakan tempat yang terbuka untuk umum, khususnya bertujuan untuk pendidikan dan rekreasi.

Dari tahun ke tahun koleksi museum semakin bertambah apalagi sudah mulai banyak kegiatan edukatif kultural yang dilaksanakan di museum. Hal ini membuat pengelola museum berencana memindahkan museum di lahan yang lebih luas. Pada tanggal 14 Mei 2014 museum kembali diresmikan dan menempati lahan baru di Kabupaten Sidoarjo, tepatnya di Jalan Raya Buduran. Lahan dengan ukuran sekitar 4 hektar itu di tata serapu mungkin agar pengunjung museum lebih nyaman. Gedung-gedung ditata sedemikian rupa demi kenyamanan wisatawan, adapun bangunannya di bagian depan terdapat pos penjagaan yang mempermudah

wisatawan untuk mencari informasi yang dibutuhkan, selain itu terdapat bangunan joglo dan kemudian terdapat bangunan-bangunan lainnya terdiri dari Gedung Tata Usaha dan Ruang Kepala Museum, Gedung Perpustakaan, Gedung Pameran, Galeri Von Faber, Gedung Pameran Tuna Netra, Ruang Kerja Koleksi, Storage, Gedung Preparasi, Laboratorium Konsevasi, Gedung Bimbingan Edukasi, dan Mushola.

Museum Negeri Mpu Tantular memiliki suatu tujuan yang tertulis di sisi sebelah kanan saat memasuki gedung utama museum yang bertuliskan Melestarikan dan memanfaatkan benda cagar budaya dalam rangka pengembangan kebudayaan nasional untuk memperkuat jiwa kesatuan nasional. Selain itu terdapat tiga tugas museum yaitu :

- a. Mengumpulkan, merawat, mengawetkan, penyajian dan meneliti benda-benda koleksi BCB
- b. Menerbitkan hasil penelitian benda-benda koleksi BCB
- c. Memberikan bimbingan edukatif kultural dan penyajian rekreatif benda yang mempunyai nilai budaya dan ilmiah kepada masyarakat.

2.2 Visi dan Misi Museum Negeri Mpu Tantular

Museum Negeri Mpu Tantular memiliki visi yaitu Mewujudkan masyarakat yang cinta dan bangga terhadap budaya sendiri dan misi yang diterapkan untuk mewujudkan misinya adalah Mengoptimalkan tugas dan fungsi museum sebagai tempat wisata budaya secara komunikatif , produktif, inovatif, ekonomis dan nyaman kepada masyarakat umum.

2.3 Fasilitas Museum Negeri Mpu Tantular

Dalam penataan wilayah untuk memamerkan koleksi-koleksi yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular terbagi menjadi 2 bagian besar, yaitu: Koleksi Outdoor dan Koleksi Indoor.

A. Koleksi Outdoor merupakan koleksi-koleksi museum yang dipamerkan di luar ruangan dan halaman museum, antara lain:

1. Jangkar dan Meriam

Jangkar dan Meriam berada diantara Kantin dan Goa Prasejarah. Letak koleksi ini berada di bagian timur area museum, sekitar dua meter dari pintu masuk utama kemudian belok kanan menuju arah timur museum. Gambar di bawah merupakan gambar Meriam yang ditemukan di Surabaya sekitar abad XVII masa VOC.



Gambar 2.1 Meriam Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Peneliti

2. Goa Prasejarah

Goa Prasejarah ini merupakan salah satu area yang dimiliki museum untuk menggambarkan keadaan prasejarah pada masa lalu, goa dengan panjang 2,5 meter dan berbentuk melengkung ini memiliki patung-patung manusia purba yang dibuat dengan seperti sedang melakukan aktivitas di dapur, seperti: sedang membuat api dengan cara menggesekkan dua batu secara bersama. Selain itu terdapat beberapa poster yang ditempel di dinding goa, poster tersebut juga memberikan gambaran yang terjadi ketika masa manusia prasejarah.



Gambar 2.2 Goa Prasejarah Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

3. Patung Primitif

Patung Primitif merupakan salah satu koleksi patung yang berada di luar ruangan museum, patung ini berada di taman sekitar pendopo memiliki tinggi 1,5 meter. Dibuat dari batu kali yang relatif porus, berwarna kecoklatan. Menggambarkan manusia yang mempunyai dua tangan namun tidak terlihat kakinya. Bagian kepala sudah sangat susut sehingga tidak terlihat bentuk mata dan bibirnya. Patung-patung primitif sejenis ini biasanya merupakan penggambaran nenek moyang dan berasal dari masa prasejarah (tradisi megalithik). Pemujaan kepada nenek moyang mererupakan kepercayaan yang sifatnya universal.



Gambar 2.3 Patung Primitif Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

4. Pantheon Dewa Agama Buddha

Pantheon Dewa Agama Buddha merupakan salah satu koleksi museum yang berada di luar gedung pameran tetap. Pantheon merupakan sebuah kata yang diambil dari Bahasa Yunani, pan yang berarti semua dan theos yang berarti dewa, pantheon berarti kuil yang dibangun sebagai persembahan kepada semua dewa. Pada museum Negeri Mpu Tantular, pantheon ini berada didepan pelataran gedung pameran tetap dan terdapat lima patung dewa yang disusun melingkar seperti pada gambar.



Gambar 2.4 Pantheon Dewa Agama Buddha Koleksi Museum Negeri Mpu
Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

B. Koleksi Indoor merupakan koleksi-koleksi museum yang ada di gedung pameran tetap yang terdiri dari dua lantai, gedung ini berada di belakang pendopo dan bangunannya terlihat dari pintu masuk museum. Penataan koleksi-koleksi didalamnya sesuai dengan periodisasi yang dikelompokkan dalam beberapa zona, antara lain:

1. Zona Zaman Burba

Saat memasuki gedung pameran tetap akan terdapat zona zaman burba yang menyimpan banyak bebatuan. Batu-batu tersebut tersusun secara rapi di lemari kaca dan terdapat beberapa penjelasan yang ditempelkan di dinding, di atas lemari kaca tersebut.



Gambar 2.5 Zona Zaman Burba Koleksi Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

2. Zona Zaman Purba

Zona zaman purba atau dalam Bahasa Inggris disebut *prehistoric era* merupakan zona yang berada di depan zoba burba. Zona ini berada sejajar dengan meja informasi dan pembelian tiket yang ada di gedung pameran tetap. Zona ini memiliki koleksi-koleksi tengkorak serta beberapa alat zaman dahulu yang dipajang di lemari kaca.



Gambar 2.6 Zona Zaman Purba Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

3. Zona Zaman Kerajaan Hindu Buddha

Zona ini merupakan zona ketiga yang akan kita temui ketika melanjutkan perjalanan ke bagian museum lebih dalam. Terdapat beberapa peninggalan masa klasik ini seperti peralatan upacara agama Hindu, arca Hindu-Buddha, dan prasasti-prasasti yang tersusun rapi di atas meja.



Gambar 2.7 Zona Zaman Kerajaan Hindu Buddha Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

4. Ruang Khasanah

Merupakan ruangan yang akan dijumpai wisatawan dari zona zaman kerajaan Hindu-Buddha kemudian berbelok ke kanan menuju koleksi yang dalam berangka yang sangat besar dan tebal, dan terhalang jeruji besi. Di dalamnya terdapat hiasan Garudeya, yang merupakan peninggalan dari abad XII – XIII Masehi. Perhiasan dalam berangka tersebut mencapai berat hingga 1.163.000 gram, yang terdiri dari 64 batu permata.



Gambar 2.8 Hiasan Garudeya Musem Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

5. Zona Zaman Islam

Zona ini merupakan zona yang berada di dekat zona kerajaan Hindu-Buddha bila wisatawan dari zona tersebut berjalan lurus. Di zona ini terdapat Al-Quran yang di pajang di lemari kaca dan terdapat replika mimbar berwarna hijau yang merupakan replica mimbar masjid jami Sunan Giri.



Gambar 2.9 Replika Mimbar Masjid Jami Sunan Giri dan Koleksi Al-Quran

Sumber: Data Pribadi Penulis

6. Zona Zaman Kolonial

Zona ini merupakan zona yang memberikan pendidikan akan sejarah penjajahan dan masa kolonial yang pernah dialami Indonesia. Zona ini memamerkan koleksi senjata, tanda jasa, keramik dan benda-benda etnografi. Zona ini ditandai dengan masuknya bangsa Eropa ke Indonesia pada abad 15M. Salah satu bagian yang paling dominan dari zaman ini adalah adanya aktifitas kolonialisme Belanda. Beberapa koleksi yang bisa dilihat diantaranya adalah beberapa persenjataan mulai jaman VOC, penduduk Inggris, maupun masa penjajahan pemerintah Belanda dan Jepang. Era pergerakan berlanjut ketikan Indonesia mendapatkan kemerdekaannya. Masa ini dilanjutkan dengan era pergerakan hingga masa sekarang.



Gambar 2.10 Zona Zaman Kolonial Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

7. Zona Teknologi Modern dan Peraga IPTEK

Zona ini merupakan zona yang berada di lantai 2 gedung pameran utama yang berisi peraga IPTEK, yang meliputi koleksi sifat-sifat bayangan pada cermin, koleksi hukum-hukum fisika, koleksi kelistrikan, koleksi penghantar suara, dan koleksi tokoh-tokoh penemu.



Gambar 2.11 Zona Teknologi Modern dan Peraga IPTEK Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

8. Zona Teknologi

Zona ini terletak di sebelah zona peraga IPTEK dengan batasan kayu yang dilapisi *banner* dengan isi pemahaman serta penjelasan mengenai setiap barang yang ada. Zona ini memberikan wawasan pada wisatawan yang datang terhadap perkembangan teknologi yang terjadi mulai zaman dahulu hingga kini.



Gambar 2.12 Zona Teknologi Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

9. Zona Koleksi Kesenian

Zona ini berada di lantai 2 gedung edukasi atau galeri von faber yang dapat kita temukan dari gedung peraga IPTEK lurus menuju pintu yang terdapat beberapa patung di samping kanan-kiri diluar pelataran teras penyambung antara gedung pameran tetap dengan galeri von faber. Pada zona ini terdapat beberapa koleksi, antara lain : koleksi Wayang, koleksi Gamelan, koleksi Reog Ponorogo,, koleksi Angklung Caruk Banyuwangi, koleksi dungkreng, koleksi Turonggo Yakso, koleksi SIngo Wulung, koleksi Jaran Bodhag, koleksi Jaranan Senthewewe, koleksi Reog Kendang, koleksi Barong Kemiren, koleksi Barong Banyuwangi dan lukisan perjuangan hasil karya pelukis Shochib.



Gambar 2.13 Zona Koleksi Kesenian Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

Selain Gedung Pameran Tetap yang digunakan untuk memamerkan koleksi-koleksi Museum Negeri Mpu Tantular, yang termasuk dalam kategori “koleksi indoor” terdapat pula beberapa fasilitas lain yang melengkapi Museum Negeri Mpu Tantular. Berikut fasilitas-fasilitas yang disediakan :

1. Gedung Edukasi

Gedung edukasi atau dikenal sebagai galeri von faber ini terletak tidak jauh dengan gedung pameran tetap, lantai 2 gedung ini menyambung dengan lantai 2 gedung pameran tetap. Di lantai 1 galeri vom faber terdapat ruang pemanduan pengunjung rombongan, pemutaran film profil museum dan dokumen museum, serta koleksi pengantin tradisional Jawa Timur.



Gambar 2.14 Galeri Von Faber Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

2. Gedung Pameran Tuna Netra

Gedung pameran tuna netra merupakan gedung yang berada di dekat area parkir museum. Koleksi yang disajikan juga harus dipastikan aman, karena dibuat secara terbuka dan tidak dilindungi kaca. Untuk menyasati hal ini, biasanya pihak pengelola menyajikan replika yang dibentuk sesuai aslinya. Di gedung tunanetra ada sekitar 25 koleksi yang dipamerkan. Koleksi itu sama umumnya, yakni mulai dari benda cagar budaya, arkeologi dan teknologi. Yang membedakan, di gedung ini dipamerkan tentang sejarah huruf braille dan penciptanya, Louis Braille. Jika di gedung lain, penjelasan tentang koleksi disajikan dalam bentuk tulisan, di gedung ini, semuanya dideskripsikan dalam huruf braille.



Gambar 2.15 Gedung Pameran Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

3. Perpustakaan

Perpustakaan Museum Negeri Mpu Tantular berhadapan langsung dengan pintu keluar gedung pameran tetap. Perpustakaan berada tidak jauh dari gerbang utama museum, tepatnya disebelah gedung tata usaha. Di dalam perpustakaan terdapat berbagai macam buku begitu juga tentang keperpustakaan. Sistem meminjam buku di perpustakaan ini, peminjam meninggalkan kartu tanda penduduk asli sebagai jaminan peminjaman.



Gambar 2.16 Perpustakaan Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

4. Pendopo

Pendopo atau tempat yang disediakan museum untuk wisatawan yang ingin duduk santai menikmati keindahan museum ini berada tepat di sekitar gerbang masuk utama, dan berada di depan gedung pameran tetap museum. Pendopo ini juga sama memiliki fungsi lain sebagai ruang pertemuan dan ruang mengadakan pargelaran seni setiap bulannya.



Gambar 2.17 Pendopo Museum Negeri Mpu Tantular
Sumber: Data Pribadi Penulis

5. Taman Bermain

Museum Negeri Mpu Tantular yang memiliki luas sekita 4 hektar membuat pengelola harus pandai memanfaatkan lahan yang ada, taman bermain ini terletak di sebelah goa prasejarah. Dari taman bermain langsung terlihat area parkir museum yang cukup luas. Pengelola museum juga menyediakan permainan tradisional zaman dahulu yang dapat digunakan untuk bermain wisatawan yang berkunjung seperti egrang dan bakiak.



Gambar 2.18 Taman Bermain Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

6. Mushola

Mushola merupakan fasilitas umum yang juga disediakan di Museum Negeri Mpu Tantular, mushola ini berada di bagian barat area museum berdekatan dengan tempat pemeliharaan rusa yang ada di museum.



Gambar 2.19 Mushola Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

7. Tempat Parkir

Ketersediaan tempat parkir menjadi salah satu hal yang wajib di pikirkan dalam melengkapi fasilitas yang di sebuah objek wisata. Area parkir yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular ini berada tidak jauh dari gerbang utama. Jika wisatawan masuk lewat gerbang utama, wisatawan hanya harus berbelok ke kanan dan terdapat papan petunjuk untuk menginformasikan letak area parkir.



Gambar 2.20 Tempat Parkir Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

8. Toilet

Hampir di setiap gedung yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular memiliki kamar mandi. Kamar mandi yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular juga telah dibedakan sesuai dengan jenis kelamin, terdapat wc duduk dan jongkok di setiap kamar mandi yang tersedia.



Gambar 2.21 Toilet Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

9. Gazebo

Gazebo di Museum Negeri Mpu Tantular disediakan pengelola untuk tempat bersantai wisatawan yang ada sambil menikmati keindahan yang ada, terdapat kurang lebih 5 gazebo yang berada di sekitar gerbang utama, di sekitar area parkir, di sekitar area gedung tuna netra, dan di sekitar galeri von faber.



Gambar 2.22 Gazebo Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

10. Toko Souvenir dan Kantin

Toko souvenir yang bersebelahan dengan kantin merupakan salah satu fasilitas yang disediakan Museum Negeri Mpu Tantular untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Toko souvenir dan kantin berada di bagian paling barat Museum Negeri Mpu Tantular bersebelahan dengan koleksi meriam museum.



Gambar 2.23 Toko Souvenir dan Kantin Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Selain itu Museum Negeri Mpu Tantular juga memfasilitasi wisatawan yang ingin menyaksikan atau melakukan kegiatan edukatif kultural museum seperti : Pergelaran Koleksi Museum, Dialog Budaya, Peragaan Koleksi Museum, Kajian Koleksi Museum, Pameran Koleksi Kain Museum. Hal-hal ini dilakukan untuk memperkenalkan sejarah yang ada kepada generasi baru sebagai penerus bangsa.

2.4 Informasi Museum Negeri Mpu Tantular

Museum Negeri Mpu Tantulas memiliki macam-macam koleksi yang mampu menambah wawasan serta pengalaman tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung, karena di museum ini juga menyediakan fasilitas gedung pameran

untuk tuna netra. Museum Negeri Mpu Tantular dapat dikunjungi di hari Selasa sampai Minggu:

Pukul 08.00-15.00 untuk hari Selasa-Kamis

Pukul 08.00-14.00 untuk hari Jumat

Pukul 08.00-12.30 untuk hari Sabtu dan Minggu

Hanya dengan membayar tiket masuk sebesar Rp 4.000 untuk Dewasa dan Rp 3.000 untuk Anak-Anak, wisatawan telah ikut serta melestarikan museum dan koleksi-koleksi bersejarah yang ada didalamnya. Terdapat harga khusus untuk rombongan yaitu Rp 3.000 untuk Dewasa dan Rp 2.000 untuk Anak-Anak. Informasi-informasi lain mengenai museum dapat diakses melalui website: www.Museum-Mputantular.com atau dapat menghubungi langsung pihak museum melalui nomor telepon (031) 8056688, Fax (031) 8056688, Email: Jatim-museum-mputantular.com, fasilitas ini tersedia untuk mempermudah wisatawan dalam mengakses informasi-informasi yang diperlukan seputar Museum Negeri Mpu Tantular.

dalam jabatan yang disandang oleh masing-masing orang yang ada dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan struktur organisasi Museum Negeri Mpu Tantular secara umum, menjelaskan ada beberapa jabatan yang mengkoordinasi setiap hal yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular untuk mencapai keberhasilan Museum Negeri Mpu Tantular, antara lain:

1. Kepala UPT, merupakan jabatan tertinggi yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular. Kepala UPT merupakan orang yang bertanggungjawab atas segala perencanaan, operasional, dan pengawasan kegiatan secara konseptual.
2. SUB Bagian Tata Usaha, yaitu bagian kedua setelah Kepala UPT. Sub Bagian Tata Usaha dapat disebut sebagai asisten Kepala UPT dalam membantu mengatur jalannya operasional museum.
3. Seksi Koleksi Dan Konservasi, merupakan bagian yang berada di bawah SUB Bagian Tata Usaha. Bagian ini bertanggung jawab dalam operasional koleksi-koleksi yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular. Bagian ini juga bertugas dalam perencanaan-perencanaan tata pameran tetap museum.
4. Seksi Preparasi Dan Bimbingan Edukasi, merupakan bagian yang sejajar kedudukannya dengan Seksi Koleksi Dan Konservasi karena memiliki tugas yang hampir sama namun pada bagian ini bertanggungjawab atas program-program yang telah direncanakan untuk lebih mempromosikan Museum Negeri Mpu Tantular.

2.6 Job Description Museum Negeri Mpu Tantular

Berikut adalah *job description* yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular menurut bagian-bagian yang telah dijelaskan dalam Struktur Organisasi :

1. Kepala UPT

Tugas Utama :

Memimpin, mengkoordinasi, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan UPT Museum Negeri Mpu Tantular, ketatausahaan, dan pelayanan masyarakat.

2. SUB Bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha merupakan bagian yang mengurus perihal surat menyurat museum, bagian ini juga merangkap sebagai bagian humas museum yang berhubungan dengan informasi seni budaya serta mengurus perihal administrasi pegawai serta keuangan museum. Selain itu bagian ini juga berfungsi untuk mengurus pengelolaan kelengkapan dan peralatan kantor, serta peralatan teknik.

3. Seksi Koleksi Dan Konservasi

Seksi koleksi dan konservasi merupakan bagian yang berhubungan dengan koleksi-koleksi yang ada di museum mulai dari survei dan pengadaan koleksi, inventarisasi dan registrasi koleksi baru, penyusunan sumber data koleksi, dokumentasi (dalam bentuk tulisan, audio, video), hingga penyusunan dan penerbitan naskah hasil penelitian koleksi. Selain itu bagian ini juga harus memiliki keahlian yang dibutuhkan di museum yaitu: ahli tulis dan Bahasa naskah kuno. Karena bidang ini yang bertanggung

jawab mengenai koleksi-koleksi yang ada di museum, bagian ini juga memiliki tugas perihal pemeliharaan dan renovasi tata pameran tetap museum serta melakukan penelitian terhadap kerusakan koleksi yang terjadi. Pada Museum Negeri Mpu Tantular bagian ini terdiri atas 8 orang yang terbagi dalam 1 orang sebagai ketua seksi, 6 orang sebagai staf seksi, dan 1 orang sebagai tenaga fungsional pamong budaya.

4. Seksi Preparasi Dan Bimbingan Edukasi

Seksi preparasi dan bimbingan edukasi merupakan bagian yang berhubungan dengan segala hal yang berguna untuk pengenalan museum ke masyarakat luas serta pengadaan barang dan perihal edukasi, mulai dari penataan pameran tetap di museum, pameran khusus dan keliling di luar area museum, pembuatan sarana dan prasarana tata pameran, pembuatan alat peraga bimbingan edukasi serta melakukan bimbingan edukatif kultural bagi pengunjung museum, membuat publikasi dan promosi museum, melakukan penyusunan video program tentang koleksi serta melakukan pemutaran film tentang koleksi museum, dan mengadakan acara peragaan serta pagelaran tentang koleksi tradisional museum. Pada Museum Negeri Mpu Tantular bagian ini terdiri dari 8 orang diantaranya 1 orang sebagai ketua seksi, 5 orang sebagai staf dan 2 orang tenaga honorer.

Setiap pekerjaan yang ditentukan untuk setiap sub bagian yang ada tentu berhubungan dengan nama sub bagian dan dimaksudkan untuk memfokuskan setiap individu yang berada di sub bagian tersebut dalam melaksanakan

tanggungjawab dan kewajibannya agar selalu optimal. Dalam sebuah penelitian, pengetahuan peneliti mengenai gambaran lokasi beserta struktur organisasi yang ada di dalamnya menjadi sangat penting. Hal ini akan berpengaruh terhadap hasil penelitian yang sesuai dengan fakta atau kejadian sesungguhnya di lapangan.

BAB III

PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA

3.1 Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel di Museum Negeri Mpu

Tantular

Penyediaan layanan merupakan salah satu faktor penting yang harus disediakan sebagai penunjang sebuah tempat wisata. Tempat wisata akan menjadi tempat yang nyaman bagi wisatawan apabila terdapat penyediaan layanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan wisatawan tanpa terkecuali bagi wisatawan difabel. Penyediaan layanan dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu: penyediaan layanan fisik dan non fisik. Penyediaan layanan fisik dapat dikatakan sebagai ketersediaan sarana dan prasarana yang melengkapi sebuah objek wisata, sedangkan penyediaan layanan nonfisik dapat dikatakan sebagai pemberian layanan secara psikis untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang ke sebuah objek wisata atau kebutuhan informasi yang ingin diketahui wisatawan.

Setiap objek wisata tentu memiliki standar pelayanan berbeda-beda sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh masing-masing pengelolanya. Setiap standar pelayanan yang berlaku di sebuah objek wisata harus disesuaikan dengan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan wisatawan. Hal ini akan menjadi faktor penarik wisatawan untuk berkunjung kembali ke sebuah objek wisata selain untuk menikmati daya tarik wisata yang menjadi faktor utama wisatawan berkunjung.

Penyediaan layanan yang meliputi fasilitas, infrastruktur, serta kesiapan sumber daya manusia (guide) dalam memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi wisatawan difabel juga patut diperhatikan hal tersebut berguna untuk menciptakan objek wisata ramah difabel.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat Kesamaan Kesempatan pasal 5 yang menyebutkan bahwa “Setiap penyandang cacat mempunyai kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan” dan pasal 7 yang berbunyi “Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas”. Dapat dipahami bahwa ketersediaan aksesibilitas menjadi sangat penting untuk menunjang kemudahan wisatawan difabel. Penyediaan layanan bagi mereka sebenarnya telah diatur tegas pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat pasal 29 (1) yang menyebutkan bahwa barang siapa tidak menyediakan aksesibilitas sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 atau tidak memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama bagi penyandang cacat sebagai peserta didik pada satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 dikenakan sanksi administrasi.

3.1.1 Menyediakan Fasilitas Bagi Wisatawan Difabel Di Museum Negeri

Mpu Tantular

Fasilitas merupakan faktor penting yang dapat dinilai secara nyata karena termasuk ke dalam salah satu penyediaan layanan secara fisik. Setiap objek wisata termasuk museum pasti memiliki standar penyediaan fasilitas yang berbeda-beda. Terdapat museum yang menyediakan gedung khusus untuk wisatawan difabel namun masih banyak museum yang tidak memperhatikan keberadaan mereka. Penyediaan fasilitas yang ditujukan untuk wisatawan difabel sangat penting disediakan untuk memberikan kemudahan bagi mereka.

Salah satu contoh objek wisata museum yang telah menyediakan gedung khusus difabel adalah Museum Negeri Mpu Tantular, museum ini menjadi salah satu museum yang menyediakan gedung khusus bagi difabel khususnya bagi penyandang tuna netra untuk turut serta menikmati koleksi yang ada serta secara mandiri mampu memahami koleksi yang ada dengan bantuan plakat yang dituliskan menggunakan huruf braille dan diperbolehkan untuk meraba koleksi yang ada. Museum yang berada di bawah naungan pemerintah provinsi Jawa Timur ini berada dekat dengan alun-alun kabupaten Sidoarjo. Karena berada di bawah naungan pemerintah, Museum Negeri Mpu Tantular tentu memiliki standar baku mengenai karyawan yang bekerja serta dalam hal penyediaan layanan.

Meskipun setiap objek wisata memiliki ketentuan yang berbeda-beda mengenai penyediaan layanan yang diberikan, namun tujuan untuk memberi keamanan, kenyamanan dan kemudahan pada wisatawan pasti menjadi faktor

utama yang menjadi pertimbangan setiap pengelola objek wisata untuk memberikan pelayanan fasilitas terbaik, hal ini akan memberikan dampak baik yaitu wisatawan akan berkunjung kembali untuk melakukan kegiatan wisata di tempat wisata yang dianggap wisatawan menarik dalam daya tarik wisatanya serta mampu memenuhi kebutuhannya. Sebagian besar objek wisata museum belum memberikan sarana prasarana untuk memberikan kesempatan bagi wisatawan difabel berkunjung, namun Museum Negeri Mpu Tantular telah menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi wisatawan difabel khususnya penyandang tuna netra. Berikut adalah fasilitas yang tersedia di Museum Negeri Mpu Tantular untuk wisatawan difabel:

3.1.1.1 Gedung Tuna Netra

Gedung merupakan salah satu jenis bangunan yang memiliki ukuran jelas. Dalam sebuah konsep objek wisata, gedung dapat menjadi sebuah tempat yang digunakan sebagai penempatan atraksi wisata yang dimiliki objek wisata tersebut. Gedung yang digunakan akan menyesuaikan dengan kebutuhan dan standar yang berlaku. Gedung tuna netra di Museum Negeri Mpu Tantular ini merupakan atraksi wisata utama yang dapat dinikmati wisatawan difabel penyandang kelainan pada penglihatan atau yang biasa dikenal dengan sebutan tuna netra.

Museum Negeri Mpu Tantular menyediakan gedung tuna netra dengan luas 12x12 meter, yang dibangun sekitar tahun 2007. Terdapat beberapa koleksi yang dilengkapi dengan penjelasan menggunakan huruf braile yang mampu

mempermudah wisatawan difabel membacanya meski tanpa bantuan orang lain untuk memberikan penjelasan mengenai koleksi tersebut di dalamnya, selain itu wisatawan difabel juga diperbolehkan meraba koleksi museum untuk mempermudah wisatawan difabel dalam penggambaran koleksi. Sebelum memasuki gedung tuna netra terdapat monumen kecil di samping kanan gedung yang menjelaskan sejarah singkat Museum Negeri Mpu Tantular menggunakan huruf braille sama persis dengan penjelasan yang ada di patung setengah badan Von Faber yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular..



Gambar 3.1 Monumen Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Koleksi-koleksi yang terdapat di dalam gedung tuna netra merupakan koleksi asli milik museum, meskipun sebagian besar koleksi yang ada di dalamnya adalah koleksi replika yang sengaja dibuat pengelola untuk wisatawan

difabel. Koleksi replika sengaja disediakan untuk menjaga koleksi asli dari kerusakan, karena terlalu banyak sentuhan yang dilakukan pada sebuah koleksi museum mampu merusak koleksi tersebut. Koleksi-koleksi asli yang dipamerkan di gedung tuna netra telah dipilih sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan, koleksi asli yang dipamerkan dinilai sebagai salah satu koleksi yang kuat dan tidak mudah rusak akibat sentuhan. Menurut kepala seksi koleksi dan konservasi yang bertanggung jawab dalam kelestarian koleksi di Museum Negeri Mpu Tantular mengatakan:

“Meskipun yang asli atau yang replika itu tentunya kita juga memikirkan keselamatan dari koleksi itu, oleh karena itu kita memilih koleksi-koleksi yang notabennya andai kata diraba itu tidak terlalu besar pengaruhnya pada kerusakan”

Sebagian besar koleksi yang dipamerkan di gedung tersebut memiliki tekstur kuat dan tidak berpengaruh besar pada kerusakan apabila terjadi sentuhan secara terus menerus, seperti koleksi batu atau alat pengetikan braille yang juga menjadi salah satu jenis koleksi yang dipamerkan disana.

”Kita tidak mungkin menggelar pameran seperti kain, itu akan cepat rusak jika kita pegang”

Gedung tuna netra ini dapat dikatakan sebagai satu-satunya daya tarik wisata yang dapat dinikmati secara utuh oleh wisatawan difabel khususnya bagi tuna netra, karena mereka dapat menikmati koleksi sesuai dengan kebutuhan indera peraba yang digunakan penyandang tuna netra memahami bentuk dari suatu koleksi yang dipamerkan. Macam-macam koleksi yang dipamerkan juga

telah disesuaikan dengan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan wisatawan difabel, dalam arti tidak berbahaya atau dapat melukai wisatawan tuna netra saat melakukan perabaan pada koleksi.

Keadaan gedung tuna netra dapat dikatakan cukup baik, meski terdapat perbedaan ketinggian antara jalan utama dengan gedung sudah terdapat *ramp* dan dilengkapi dengan *handrail* yang dapat mempermudah wisatawan yang menyandang tuna netra ataupun tuna daksa untuk memasuki gedung.



Gambar 3.2 *Ramp* dan *HandRail* Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Perawatan rutin yang dilakukan setiap hari oleh pengelola untuk tetap menjaga kelestarian koleksi juga selalu dilakukan pengelola, khususnya yang termasuk di dalam seksi koleksi dan konservasi. Perawatan rutin tersebut dikenal dengan sebutan konservasi dan akan dilakukan sebuah restorasi atau pemulihan keadaan koleksi seperti sebelumnya juga akan dilakukan apabila terdapat kerusakan koleksi dengan klasifikasi rusak parah. Menurut kepala seksi koleksi

dan konservasi tindakan yang dilakukan dalam hal kerusakan koleksi diatur sesuai kebutuhan koleksi dan keadaan darurat koleksi.

“Kita pasti melihat dari koleksi yang kita punya, kemudian kita mengatur mana yang perlu dilakukan terlebih dahulu. Karena banyak dan orangnya terbatas, sehingga yang kita tangani mesti kita pilih mana yang kira-kira urgent untuk dilakukan konservasi atau pelestarian baik itu menggunakan kuratif maupun preventif. Nah yang preventif itu sebenarnya yang ringan, umpamanya menghilangkan dari debu kemudian mungkin mengeluarkan dari kotak. Wayang itu kalau dibiarkan terus menerus di kotak ora diangin-anginke ya rusak. Yang kuratif itu apabila terjadi kerusakan atau ada masalah yang lebih berat, seperti terjadinya korosi pada logam. Nah itu kita tentukan dulu, kita lihat kerusakan sejauh mana baru kita menanganinya



Gambar 3.3 Contoh Koleksi Beserta Penjelasan Menggunakan Plakat Braille

Sumber: Data Pribadi Penulis

Untuk mempermudah aksesibilitas wisatawan tuna netra dalam menikmati koleksi yang ada di dalam gedung tuna netra, pengelola telah melengkapi gedung tersebut dengan adanya *handrail* yang dipasang sesuai dengan alur penataan

koleksi museum untuk mempermudah pengarahannya jalur mobilitas bagi penyandang tuna netra dalam menelusuri gedung tersebut.



Gambar 3.4 *Handrail* Dalam Gedung Tuna Netra Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difabel di gedung tuna netra terbilang cukup baik dan terawat. Selain itu, area parkir yang disediakan oleh Museum Negeri Mpu Tantular terbilang luas dan memiliki permukaan yang landai. Hal ini akan memudahkan wisatawan difabel khususnya tuna daksa dalam mobilitas mereka untuk naik dan turun kendaraan ataupun berjalan ke dan menuju tempat parkir



Gambar 3.5 Keadaan Area Parkir Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Beberapa fasilitas yang sudah melengkapi Museum Negeri Mpu Tantular dalam artian fasilitas yang dapat diakses difabel khususnya tuna netra dan tuna daksa terbilang cukup baik meskipun belum seluruhnya tersedia.

3.1.2 Kualitas Insfrastruktur

Insfrastruktur merupakan salah satu penunjang utama dalam menjangkau sebuah tempat tujuan, dalam hal ini insfrastruktur merupakan faktor penting atas kemudahan mobilitas bagi penggunanya. Insfrastruktur kuat kaitannya dengan pembangunan jalan atau bangunan publik.

Infrastruktur yang dibangun dalam sebuah objek wisata tentu harus dapat digunakan oleh siapapun yang berkunjung di objek wisata tersebut. Karena wisatawan yang datang tidak dapat dipilih siapa wisatawan tersebut dan bagaimana keadaannya. Sesuai dengan Undang-Undang yang mengatur mengenai infrastruktur publik yang mengatakan bahwa : (1.) Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum yang meliputi: (a) aksesibilitas pada bangunan umum; (b) aksesibilitas pada jalan umum; (c) aksesibilitas pada pertamanan dan pemakaman umum; (d) aksesibilitas pada angkutan umum. (2) Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk non fisik sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b meliputi: (a) pelayanan informasi; (b) pelayanan khusus.

Infrastruktur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah infrastruktur jalan yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular. Jalan yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular sudah menggunakan *paving* atau dapat dikatakan struktur *paving* yang datar mengakibatkan jalan yang dimiliki area Museum Negeri Mpu Tantular juga memiliki permukaan yang landai, hal ini sudah termasuk kedalam standar infrastruktur yang mampu mempermudah wisatawan difabel khususnya tuna daksa dalam mobilitas mereka dari satu tempat ke tempat lain yang ada di museum yaitu jalan yang datar atau landai. Selain itu terdapat beberapa jalan yang memiliki ketinggian berbeda telah dilengkapi dengan *ramp* atau kemiringan jalan yang memberikan kemudahan wisatawan difabel untuk naik atau turun ke jalan yang memiliki ketinggian berbeda tersebut.



Gambar 3.6 Keadaan Jalan Area Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Adanya infrastruktur juga harus diimbangi dengan adanya kualitas yang baik terhadap infrastruktur tersebut. Kualitas terhadap infrastruktur jalan bagi difabel di Museum Negeri Mpu Tantular cukup baik, namun tidak semua gedung yang ada di museum memiliki infrastruktur jalan yang aksesibel bagi difabel.



Gambar 3.7 *Ramp* Jalan Masuk Gedung Pameran Tetap Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Kemudahan insfrastruktur yang diberikan pengelola untuk wisatawan difabel khususnya mempermudah tuna daksa dalam menjangkau permukaan jalan yang memiliki ketinggian berbeda telah menunjukkan kepedulian serta penerapan peraturan pemerintah yang telah diatur dalam peraturan gedung publik untuk turut serta mendukung masyarakat difabel mendapat perlakuan dan kesempatan sama dengan wisatawan pada umumnya.



Gambar 3.8 *Ramp* Area Pendopo Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Selain di area daya tarik wisata insfrastruktur yang mendukung adanya mobilitas bagi penyandang difabel tuna daksa juga terlihat pada salah satu kantor yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular khususnya di kantor seksi preparasi dan bimbingan edukasi yang berada di dekat area parkir, selain itu kantor seksi preparasi dan bimbingan edukasi berseberangan dengan kantin dan tempat souvenir yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular.



Gambar 3.9 *Ramp* Jalan Masuk Kantor Seksi Preparasi dan Bimbingan Edukasi Museum Negeri Mpu Tantular

Sumber: Data Pribadi Penulis

Masih terdapat beberapa gedung yang belum dilengkapi dengan *ramp* atau kemiringan jalan untuk memberikan kemudahan bagi wisatawan difabel dalam menjangkau tempat yang memiliki perbedaan ketinggian atau memasuki sebuah bangunan dari jalan utama museum. Gedung-gedung tersebut antara lain: Gedung Von Faber, Gedung Perpustakaan, Musholla, Gedung Tata Usaha.

3.1.3 Sumber Daya Manusia (Guide)

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting di dalam sebuah objek wisata. Komponen ini biasanya bertanggung jawab dalam manajemen hingga pengoperasian sebuah objek wisata. Mulai dari pelayanan secara psikis kepada wisatawan yang berkunjung hingga memberikan informasi – informasi tertentu mengenai objek wisata sesuai dengan hal – hal yang ingin

diketahui wisatawan. Dalam dunia pariwisata sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan wisatawan untuk memandu dikenal dengan pemandu wisata atau *guide*. Selain memandu wisatawan dalam menikmati sebuah objek wisata, pemandu wisata bertanggung jawab atas kebutuhan yang diperlukan wisatawan. Wisatawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan difabel khususnya tuna netra dan tuna daksa.

Setiap objek wisata memiliki standar masing – masing dalam menentukan pemandu wisata yang akan memberikan pemanduan kepada wisatawan yang berkunjung ke tempat tersebut. Untuk menjadi seorang pemandu wisata yang kompeten dalam bidangnya biasanya pemandu wisata harus menjalani beberapa pelatihan untuk sertifikasi profesi yang digelutinya. Seorang pemandu wisata harus mampu menyesuaikan dirinya dengan siapa saja wisatawan yang menjadi tanggung jawabnya dalam pemanduan. Wisatawan yang datang ke sebuah objek wisata tentu berbeda – beda, dan tidak dapat dipilih bagaimana keadaan mereka secara psikis ataupun fisiknya. Begitu pula kemungkinan adanya kunjungan untuk wisatawan difabel yang juga ingin menikmati objek wisata seperti wisatawan pada umumnya.

Pada prinsipnya kebutuhan setiap individu dalam berwisata berbeda antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dengan penyandang difabel. Kebutuhan tersebut tergantung dengan kelemahan yang dimiliki. Seorang pemandu wisata bertanggung jawab besar dalam mengkondisikan wisatawan untuk dapat menikmati atraksi wisata yang ada. Pembawaan pemandu wisata dalam memandu dan memberikan perhatian mengenai keamanan, kenyamanan, kemudahan

wisatawan akan menjadi nilai lebih yang akan diterima wisatawan dan dampak tersebut akan berimbas baik bagi sebuah objek wisata.

Objek wisata Museum Negeri Mpu Tantular tentu memiliki standar tersendiri untuk menjadi seorang pemandu wisata. Selain memiliki kecakapan dalam memberikan pemanduan, seorang pemandu wisata di museum harus mengerti sejarah museum beserta koleksi-koleksi yang ada di dalam museum. Pemandu wisata yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular berjumlah 6 orang. Dalam pemanduannya untuk menangani wisatawan difabel biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan perjanjian awal antara pengelola dengan koordinator wisatawan. Untuk wisatawan tuna netra karena telah tersedia gedung tuna netra maka wisatawan dengan kelainan tersebut akan diarahkan menuju gedung tuna netra, sedangkan untuk wisatawan tuna daksa dapat mengakses gedung tuna netra dan gedung pameran tetap karena di dua gedung tersebut telah dilengkapi *ramp* untuk mempermudah mereka memasuki gedung. Karena ke dua jenis disabilitas ini memiliki intelektual yang rata-rata sama dengan wisatawan pada umumnya, hanya saja keterbatasan fisik yang membuat mereka memerlukan perhatian lebih terhadap pelayanan penunjang untuk mendukung mobilitas mereka, penanganan yang diberikan pemandu wisata juga sama dengan wisatawan pada umumnya.

”Untuk itu biasanya kita kondisikan dengan mereka, kita tidak punya ahlinya. Biasanya antar penerjemah atau yang membimbing mereka dengan pemandu wisata kita. Kita nggak ada yang ahli seperti bahasa isyarat gitu. Semisal untuk wisatawan tuna wicara yang biasanya berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat, kita akan menjelaskan kepada pembimbing mereka yang mendampingi kemudian pembimbingnya yang menjelaskan kepada mereka, selalu begitu dan bisa berjalan”

Dalam hal pelayanan khusus untuk wisatawan difabel yang memiliki intelektual berbeda dengan wisatawan pada umumnya pihak Museum Negeri Mpu Tantular belum pernah mengadakan rekrutmen khusus untuk pengadaan tenaga kerja dengan klasifikasi tersebut, selain itu pelatihan mengenai perihal wisatawan difabel juga belum pernah diadakan oleh pihak museum untuk tenaga kerja yang ada khususnya untuk pemandu wisata yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular. Namun hal tersebut masih dianggap efisien dalam menangani wisatawan berkebutuhan khusus dengan koordinasi yang dijalin bersama pembimbing yang mengantar mereka untuk melakukan kegiatan wisata.

”Yang jelas selama ini kita nggak pernah ada kesulitan, ya komunikasi itu yang penting. Kalau ada berita masuk seperti itu langsung kita kondisikan bahwa mereka harus siap orang yang mampu menjadi translator nanti kita tetap mengawal. Dengan pengendalian itu kita mudah menyesuaikannya”

Kebutuhan yang dianggap belum memaksa untuk mengarah ke arah sana menyebabkan belum dilakukannya upaya rekrutmen atau pelatihan khusus menangani wisatawan difabel. Namun untuk pelatihan atau mengenai bahasa-bahasa asing seperti bahasa inggris, mandarin sudah dilakukan pengelola untuk

meningkatkan pelayanan pada wisatawan asing yang berkunjung di Museum Negeri Mpu Tantular.

“Untuk masalah pelayanan menurut saya kita ini sudah baik lah, artinya kita sudah mencoba jemput tamu itu mulai pintu masuk ..”

Kekurangan dalam memiliki sumber daya manusia yang khusus mengetahui dan melayani wisatawan difabel sesuai standar diatasi oleh pengelola Museum Negeri Mpu Tantular dengan memberikan pelayanan optimal sesuai permintaan wisatawan namun tetap dapat dikondisikan oleh pengelola dalam memenuhinya tergantung dengan kelemahan yang dimiliki wisatawan difabel.

3.2 Upaya Serta Kendala Pengelola Dalam Memenuhi Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel

Objek wisata yang dapat diakses dalam segi keamanan, kenyamanan dan kemudahan oleh segala lapisan wisatawan, dalam arti tidak menutup kemungkinan wisatawan difabel juga ikut serta melakukan kegiatan wisata akan memerlukan upaya lebih besar dari objek wisata yang tidak menyediakan pelayanan untuk mereka. Pelayanan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah pelayanan fisik dan non fisik yang aksesibel terutama untuk wisatawan difabel. Ketersediaan pelayanan secara fisik atau dapat di sebut fasilitas telah di realisasikan dengan adanya gedung tuna netra dan gedung pameran tetap yang memiliki insfrastruktur jalan yang telah dilengkapi dengan *ramp* dan permukaan lantai yang landai. Insfrastruktur jalan di area museum yang seluruhnya sudah

berpaving atau beraspal juga menjadi salah satu upaya pengelola. Selain itu sumber daya manusia dari pengelola yang mampu mengkondisikan keadaan saat adanya kunjungan dari wisatawan difabel merupakan upaya yang telah dilakukan pengelola dalam penyediaan layanan bagi wisatawan difabel agar dapat ikut serta menikmati atraksi wisata yang ada di museum.

“Untuk sementara ini dengan kondisi yang ada, ya bisa dibilang berhenti di tempat, terus tetap kita rawat, tapi kita tetap gencar mempromosikan. Jadi andalan itu soalnya, jadi kebanggaan Mpu Tantular Jawa Timur kan itu. Masalah respon masyarakat ya monggo silahkan, yang jelas kita punya aset yang belum ada di museum provinsi lain. Itu selalu kita gambar-gemborkan”

Selain itu setiap tahun secara rutin mulai sekitar tahun 2012 pihak Museum Negeri Mpu Tantular juga telah menjalin kerjasama dengan komunitas tuna netra dalam memeriahkan hari jadi museum yang diselenggarakan dengan adanya pameran dan disediakan stan-stan untuk mereka unjuk diri dalam pameran tersebut. Koneksi yang dijalin pihak museum dalam membangun hubungan baik dengan komunitas-komunitas atau sekolah-sekolah difabel juga menjadi salah satu upaya pengelola dalam mempromosikan penyediaan layanan yang telah tersedia di museum.



Gambar 3.10 Upaya Promosi Museum Negeri Mpu Tantular Dalam Studi Banding Guru Inklusi

Sumber: Data Pribadi Penulis

Setiap upaya yang dilakukan tentu akan menemui sebuah kendala yang terjadi, sama seperti halnya dengan upaya yang telah dilakukan pengelola Museum Negeri Mpu Tantular dalam menyediakan pelayanan bagi wisatawan difabel. Kendala yang dialami Museum Negeri Mpu Tantular dalam penyediaan tersebut dapat dikatakan melalui dua unsur yaitu kendala yang timbul karena faktor internal dan kendala yang timbul karena faktor eksternal. Dari faktor internal museum selama ini dapat dikatakan belum adanya pemikiran konsep yang sesuai dengan wisatawan difabel karena kurangnya pengetahuan mengenai standar layanan yang harus diberikan serta kebijakan yang diberikan.

“Sebenarnya kita sebagai penyedia, dalam hal ini otomatis lembaga pemerintah yang dibiayai anggarannya kalau ngomong terkendala itu keliru menurut saya. Kita kan harus siap, mestinya begitu. Kembali ke bagaimana kebijakan pimpinan terus support anggaran dalam hal ini, terus sumber daya manusia. Memang itu, jadi kalau pertanyaan kendala itu jawabannya di strategi bagaimana sebuah inovasi pelayanan publik itu dilahirkan. Jadi inovasi pelayanan publik itu bisa terlaksana dengan baik jika tiga pilar itu siap”

“Kita dua kelemahannya, rekrutmen untuk pemandu wisata yang memiliki kemampuan khusus menangani difabel dan IPTEK juga belum. Tapi ya gimana, sistem yang mengendalikan. Dari kita sudah pernah mengajukan untuk itu tapi belum ada kabar baik hingga saat ini. Seperti contoh untuk di zona IPTEK kan kita membutuhkan pemandu wisata yang tau fisika, untuk masuk kesana juga tidak ada biaya tambahan. Padahal biaya perawatannya juga terbilang cukup mahal”

Hal ini saling berkaitan dalam konsistensi menyediakan pelayanan bagi wisatawan difabel. Karena media yang dibutuhkan sudah tersedia namun dalam pelaksanaannya secara berkelanjutan tidak ada kebijakan yang mengharuskan semua lapisan yang berkaitan untuk ikut berkontribusi maka media yang telah tersedia belum dapat berkembang. Inovasi akan terealisasi secara baik dan dapat dimanfaatkan dengan maksimal apabila semua orang yang bertanggung jawab di dalamnya turut serta berkontribusi. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai juga dikarenakan tidak adanya pengangkatan pegawai di Museum Negeri Mpu Tantular pada beberapa tahun terakhir.

”Jangankan untuk pelatihan khusus mengenai wisatawan difabel, menambah pegawai juga masih susah. Tidak ada kenaikan pegawai sementara ini, saat tahun 2000 awal pegawai kita sempat kurang lebih 100, sekarang tinggal 30. Sebenarnya ini saya harusnya membawahi minimal 10 tenaga ahli, sekarang ini hanya ada 1 seperti contoh orang filologi, orang biasa yang dipaksa ke dalam bidang itu juga akan susah karena tidak memiliki ilmunya”

Sumber daya manusia yang tidak memadai secara kuantitas juga dapat mempengaruhi sistem kerja yang seharusnya dapat lebih optimal. Selain dari faktor internal, kendala juga dirasakan dalam faktor eksternal yang ada. Dalam struktur organisasi di Museum Negeri Mpu Tantular terdapat sebuah seksi yang bertanggung jawab dalam promosi museum, atau mengadakan sebuah acara yang ditujukan untuk memamerkan koleksi dan mempromosikan museum. Selain itu adanya kerjasama dengan sekolah-sekolah luar biasa atau yayasan difabel untuk berkunjung dan memperkenalkan museum dirasa kurang mendapatkan respon baik oleh wisatawan difabel itu sendiri. Karena selama ini wisatawan difabel sangat jarang yang mau berkunjung apabila tidak ada sebuah acara, adapun acara tersebut pihak pengelola lah yang mengundang mereka untuk datang dan memberikan fasilitas tambahan bagi mereka, dalam sebuah acara wisatawan difabel yang diundang untuk datang akan masuk ke dalam daftar pengunjung non tiket yang berarti mereka tidak dikenakan biaya untuk menikmati atraksi wisata yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular. Sama halnya dengan sekolah-sekolah yang diundang untuk datang menikmati atraksi wisata yang tersedia.

Hal ini akan mempersulit pengelola dalam pengembangan pariwisata ramah difabel karena pengembangan yang dilakukan harus mendapatkan dukungan

dari berbagai pihak. Pihak internal ataupun eksternal Museum Negeri Mpu Tantular.

3.3 Segmentasi Pasar Wisatawan Difabel

Sebuah objek wisata merupakan suatu bentuk usaha memberikan layanan dari pengelola bagi wisatawan yang berkunjung. Dalam sebuah usaha perlu diadakannya sebuah promosi atau pemasaran yang dilakukan untuk memperkenalkan sebuah objek wisata ke masyarakat umum yang lebih luas serta memberikan penjelasan secara singkat terhadap objek wisata yang dipromosikan. Sama halnya dengan bidang usaha yang lain, sebuah objek wisata tentu memiliki sasaran pasar tersendiri atau biasa dikenal dengan sebutan segmentasi pasar. Segmentasi pasar muncul karena keberagaman wisatawan yang ada, segmentasi pasar ini berguna untuk mengklasifikasikan wisatawan sesuai dengan yang dikehendaki pengelola. Hal ini akan mempermudah pengelola dalam memfokuskan objek wisata untuk siapa objek wisata itu dikembangkan atau untuk apa objek wisata tersebut diciptakan. Adanya sebuah segmentasi pasar akan memberikan ciri khas tersendiri bagi sebuah objek wisata.

Objek wisata yang memfokuskan untuk wisatawan keluarga akan berbeda halnya dengan objek wisata yang memfokuskan untuk wisatawan yang memiliki kebutuhan edukasi. Selain itu objek wisata alam akan berbeda pula dengan sebuah wisata belanja. Beberapa contoh hal ini yang menyebabkan sebuah objek wisata tentunya harus memiliki segmentasi pasar tersendiri. Selain untuk memunculkan

ciri khas yang tidak dimiliki objek wisata lain, segmentasi pasar juga berguna untuk memberikan citra objek wisata pada wisatawan.

Semakin banyaknya objek wisata di Indonesia harusnya juga diimbangi dengan semakin aksesibelnya objek wisata tersebut untuk dapat dinikmati oleh semua wisatawan sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah berlaku sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 yang membahas mengenai kesetaraan hak yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan publik. Objek wisata ramah difabel akan mampu memberikan segmentasi pasar tersendiri pada sebuah objek wisata dan dinilai dapat menjadi salah satu segmentasi pasar yang menguntungkan kedepannya, karena sesuai dengan konsep semua manusia tentu membutuhkan kegiatan menyegarkan pikiran dari kegiatan sehari-hari yang dilakukan secara rutin dan besar pengaruhnya untuk menimbulkan kejenuhan.

Tabel 3.1 Data Wisatawan Difabel 2016 – 2018

No	Tahun	Jumlah	Tiket/Non Tiket
1	2016	111 Wisatawan	Non Tiket
2	2017	102 Wisatawan	Non Tiket
3	2018	108 Wisatawan	Non Tiket

Sumber: Data Resmi Museum Negeri Mpu Tantular

Data tersebut membuktikan terjadinya penurunan ditahun 2017 dan kenaikan yang tidak terlalu signifikan pada tahun 2018. Selain itu tercatat pula bahwa wisatawan difabel yang datang ke museum merupakan wisatawan non tiket yang masuk mengunjungi Museum Negeri Mpu Tantular secara gratis.

Dalam pengembangannya, segmentasi pasar khusus difabel ini membutuhkan dukungan semua pihak yang berhubungan. Konsep berfikir yang berbeda dari setiap pengelola objek wisata juga menjadi faktor yang tidak mendukung segmentasi pasar ini berkembang secara optimal.

“Masyarakat awam atau masyarakat pada umumnya itu konsep berfikir untuk mereka (wisatawan difabel) itu kurang ya, kan lebih mengutamakan orang-orang yang normal karena banyak yang datang itu orang-orang normal tetapi kan kita itu jarang memikirkan mereka. Itukan sebenarnya dana besar untuk pengadaan pelayanannya. Padahal sebenarnya mereka merupakan bagian dari kita”

Sosialisasi yang kurang menyeluruh terhadap masyarakat khususnya para pelaku pariwisata tentang peraturan pemerintah mengenai bangunan atau fasilitas publik yang harus aksesibel untuk dapat diakses oleh wisatawan difabel juga menjadi penghambat berkembangannya segmentasi pasar bagi wisatawan difabel, padahal jika kita ketahui wisatawan difabel khususnya yang masih memiliki kesetaraan intelektual dengan wisatawan pada umumnya hanya ingin tersedianya fasilitas yang dapat mempermudah mereka dalam menikmati objek wisata bukan tentang tenaga ataupun perlakuan khusus.

“Saya rasa cukup fasilitas jalan, itu saja. Jadi nggak usah tenaga. Kalau tenaga nomer 1 kita merasa ndak bebas, yang kedua merasa berhutang budi. Tapi kalau kita sendiri bisa, itu bebas banget. Kalau mungkin agak menanjak sedikit itu ada ramp ada handrail. Jadi kalau kita agak kesusahan naik kita bisa pegangan”

Penyediaan layanan berupa fasilitas yang mempermudah mobilitas mereka sudah dianggap sebagai kepedulian atas sesama, karena hak mereka juga setara

dengan manusia lain yang bebas menjalani kehidupan selagi hal tersebut tidak melanggar hukum dan mengganggu orang lain. Inovasi baru yang belum sempat terpikir oleh sebagian besar orang, dikatakan oleh salah satu narasumber ditanyai mengenai harapan untuk pariwisata ramah disabilitas khususnya tuna daksa, karena beliau seorang tuna daksa.

“Harapannya memang untuk kita itu bisa mengakses semua yang ada, paling tidak kalau mau pipis gampang, jalannya lurus-lurus saja, jadi kita ndakbutuh diperhatikan lebih yang bagaimana-bagaimana yang terlihat berlebihan. Dan satu lagi, jadi fasilitas payung yang tidak bergagang. Yang biasanya bisa digunakan di kepala, jadi walaupun kita pakai kursi roda atau pakai tongkat itu kalau hujan kita bisa”

Inovasi baru yang cukup mudah dalam merealisasikannya tercetus dari salah satu narasumber yang merupakan penyandang tuna daksa dan seorang tenaga pengajar di salah satu yayasan pengembangan difabel di Surabaya, selain itu inovasi baru yang tercetus dari salah satu narasumber lainnya yang merupakan penyandang tuna netra adalah dengan memberikan ciri khas tersendiri seperti bau/bunyi/hal lain yang mampu memberikan pertanda khusus untuk wisatawan difabel khususnya wisatawan tuna netra.

“Menurut saya untuk objek wisata yang penting 3, guiding block, suara informasi, pemandu khusus”

“Guiding block dan guide-guide lain seperti handrail. Informasi itu seperti setiap item/wahana ada ciri khas seperti lewat aroma, tekstur, bunyi. Terserah apa aja yang bisa dibuat ciri khusus wahana tersebut. Tidak perlu diceritakan kita sudah tau apa yang ada dihadapan kita.

Terdapat beberapa golongan wisatawan difabel yang membutuhkan perlakuan khusus atau ketentuan khusus untuk mempermudah mereka saat berkunjung ke sebuah objek wisata. Beberapa dari mereka khususnya wisatawan tuna netra beranggapan sulit bagi mereka menikmati objek wisata karena hilangnya kemampuan mereka untuk melihat tentu membutuhkan lebih banyak upaya dan biaya agar mereka dapat menjangkau sebuah objek wisata.

“Mangkannya ada hak konsesi untuk penyandang disabilitas, potongan harga. Karena untuk menjangkau segalanya pasti lebih mahal, sudah gak kelihatan semuanya mahal, banyak yang gak tau juga. Menurut saya untuk museum seharusnya ya setiap anjungan ada informasi, entah itu braille ataupun suara”

Perkembangan segmentasi pasar wisatawan difabel akan sulit mengalami kenaikan yang signifikan apabila lapisan terkuat atau pemegang kekuasaan tidak peka akan kebutuhan mereka yang juga ingin mengakses objek wisata yang dapat diakses wisatawan pada umumnya. Hal ini akan terus memperlihatkan kesenjangan pada sesama manusia yang seharusnya memiliki hak dan kesempatan yang sama.

“Intinya cuma satu, kepala daerah harus paham dengan kebutuhan teman-teman disabilitas dan peka”

Salah satu komentar dari narasumber yang menegaskan pentingnya pemerintah pusat menerapkan aturan yang telah ditulis pada Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah untuk menyamakan hak dan kesempatan penyandang difabel dengan manusia pada umumnya. Padahal ketentuan secara detail sudah jelas tertulis di dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah, namun masih

sedikit Kota/Kabupaten di Indonesia yang memberlakukan peraturan tersebut dengan benar. Peran dan dukungan setiap lapisan masyarakat dalam mengembangkan segmentasi pasar untuk wisatawan difabel sangat dibutuhkan, saling mendukung dan memahami setiap kebutuhan mereka akan memberikan dampak positif bagi perkembangan diri penyandang difabel.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Objek wisata merupakan sebuah tempat yang tercipta untuk memberikan hiburan pada setiap individu atau kelompok yang datang berkunjung ke tempat tersebut. Hiburan yang dimaksud adalah daya tarik wisata yang ada di objek wisata, di dalam manajemen sebuah objek wisata tentu diimbangi dengan penyediaan layanan yang diberikan untuk wisatawan yang datang. Hal ini ditujukan untuk memberikan kepuasan pada wisatawan yang berkunjung. Sama halnya dengan objek wisata Museum Negeri Mpu Tantular yang mengimbangi daya tarik wisatanya dengan penyediaan layanan yang diberikan untuk memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung.

Wisatawan yang berkunjung ke sebuah objek wisata tidak dapat ditentukan asal serta keadaan yang dimilikinya. Tidak menutup kemungkinan untuk wisatawan difabel berkunjung ke tempat wisata. Penyediaan layanan yang didalamnya termasuk layanan fisik dan non fisik perlu diperhatikan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan wisatawan difabel yang berkunjung. Sesuai dengan peraturan yang telah di tentukan oleh Pemerintah seharusnya mampu menjadikan hal tersebut sebagai pedoman bagi setiap pengelola objek wisata untuk memperhatikan setiap standar yang telah ditentukan. Museum Negeri Mpu Tantular sebagai salah satu objek wisata yang ada

dan berada di bawah naungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menyediakan beberapa penyediaan layanan fisik dan non fisik bagi wisatawan difabel, pelayanan fisik yang diberikan adalah gedung tuna netra, area parkir, infrastruktur jalan, sedangkan penyediaan layanan non fisik dari Museum Negeri Mpu Tantular adalah pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang bertemu langsung dengan wisatawan mulai dari penjemputan wisatawan di pintu masuk, pemanduan di area museum, hingga selesai kunjungan wisata sama seperti pelayanan yang diberikan untuk wisatawan pada umumnya. Masing-masing penyediaan layanan fisik yang diberikan memiliki fungsi yang berbeda – beda seperti :

- a. Gedung Tuna Netra sebagai daya tarik utama bagi wisatawan difabel terutama penyandang tuna netra yang dilengkapi dengan penjelasan braille dengan ketentuan diperbolehkan meraba koleksi yang ada di dalamnya karena dengan melakukan perabaan wisatawan tuna netra lebih mampu menikmati koleksi dengan penggambaran yang dihasilkan dari perabaan koleksi tersebut.
 - Fasilitas lain yang juga penting untuk mempermudah wisatawan difabel di dalam gedung tuna netra adalah *handrail* yang berfungsi untuk memandu alur penataan koleksi yang ada di dalam gedung bagi wisatawan tuna netra.
 - Fasilitas lainnya yang disediakan oleh Museum Negeri Mpu Tantular untuk mempermudah wisatawan difabel memasuki gedung adalah *ramp* yang dilengkapi dengan *handrail* di sisi kanan dan kirinya, hal ini akan memberikan kemudahan bagi wisatawan tuna netra untuk memasuki gedung dengan adanya *ramp* yang akan mempermudah langkah wisatawan

serta *handrail* sebagai alat pegangan yang dapat mengarahkan wisatawan masuk ke gedung.

- b. Area Parkir yang berfungsi untuk meletakkan kendaraan yang digunakan wisatawan dalam jangka waktu sementara juga tidak kalah penting, karena letak dan luas lahan parkir akan mempengaruhi kemudahan wisatawan difabel yang berkunjung ke museum. Museum Negeri Mpu Tantular memiliki lahan parkir dengan ukuran yang cukup luas meskipun belum dilengkapi dengan tanda disabilitas yang menjadi tanda khusus bagi tempat parkir kendaraan wisatawan difabel.
- c. Infrastruktur Jalan yang menjadi kemudahan utama untuk mobilitas wisatawan difabel menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Di Museum Negeri Mpu Tantular infrastruktur jalan yang ada di museum telah dilengkapi dengan *paving* dan ramp yang ada di beberapa tempat seperti: gedung pameran utama, area pendopo, area kantor seksi preparasi dan bimbingan edukasi.

Penyediaan layanan non fisik yang ada di Museum Negeri Mpu Tantular berupa penjemputan wisatawan di pintu masuk, pemanduan yang dilakukan di area museum sesuai dengan instruksi yang diberikan di awal pertemuan dengan didampingi pendamping yang datang bersama wisatawan difabel.

Upaya menyediakan objek wisata untuk wisatawan difabel telah direalisasikan dengan adanya gedung tuna netra dan gedung pameran tetap yang memiliki infrastruktur jalan yang telah dilengkapi dengan *ramp* dan permukaan lantai yang landai. Sumber daya manusia dari pengelola yang mampu

mengkondisikan keadaan saat adanya kunjungan dari wisatawan difabel merupakan upaya yang telah dilakukan pengelola dalam penyediaan layanan bagi wisatawan difabel agar dapat ikut serta menikmati atraksi wisata yang ada di museum. Selain itu setiap tahun mulai dari tahun 2012 pihak museum menjalin kerjasama dengan komunitas tuna netra dalam memeriahkan hari jadi museum yang diselenggarakan dengan adanya pameran dan stan-stan untuk mereka menampilkan kemampuan diri masing-masing. Selain upaya, pengelola tentu juga mengalami kendala dalam penyediaan layanan yang dapat diklasifikasikan dalam dua unsur, meliputi : unsur internal karena belum adanya pemikiran konsep yang sesuai dengan wisatawan difabel karena berhubungan dengan konsistensi penyediaan layanan bagi wisatawan difabel. Kendala eksternal yang muncul karena kurangnya respon baik dari wisatawan difabel sendiri, dapat dirasakan pengelola beberapa tahun terakhir karena tidak adanya umpan balik dari wisatawan difabel yang di undang untuk berkunjung ke Museum Negeri Mpu Tantular.

Dalam perkembangannya objek wisata ramah disabilitas akan terlaksana dengan baik apabila mendapatkan peran dan dukungan setiap lapisan masyarakat terutama langkah nyata pemerintah dalam merealisasikan setiap aturan mengenai tempat aksesibel bagi penyandang difabel.

4.2 Saran

Penyediaan layanan yang diberikan untuk wisatawan difabel yang berkunjung di Museum Negeri Mpu Tantular secara fisik telah tersedia dari hasil inovasi pengelola sebagai kepedulian dengan sesama sudah terbilang cukup baik, meskipun masih belum dapat dikatakan aksesibel. Untuk meningkatkan penyediaan layanan secara fisik di Museum Negeri Mpu Tantular untuk wisatawan difabel dapat diwujudkan dengan pencarian informasi lebih banyak mengenai standar bangunan publik yang telah di atur dalam Keputusan Menteri Pekerjaan Umum serta dilengkapi dengan adanya rambu disabilitas yang akan mempermudah wisatawan difabel mengakses fasilitas tersebut tanpa perlu berebut dengan wisatawan lain. Selain itu pengadaan fasilitas seperti kursi roda juga akan banyak berfungsi tidak hanya bagi wisatawan difabel namun juga dapat digunakan untuk mempermudah mobilitas wisatawan lanjut usia dan wanita hamil yang. Sehingga penyediaan layanan secara fisik seperti fasilitas dan insfrastruktur jalan yang diberikan pengelola untuk wisatawan difabel dapat berfungsi dengan benar dan dikatakan aksesibel. Hal-hal lain yang dapat dilakukan pengelola dalam meningkatkan standar fasilitas dan insfrastruktur area museum adalah dengan mengikutsertakan wisatawan difabel dalam penilaian pembangunan fasilitas dan insfrastruktur sehingga pengelola benar-benar dapat mewujudkan objek wisata yang ramah disabilitas.

Upaya meningkatkan penyediaan layanan secara non fisik yang diberikan karyawan Museum Negeri Mpu Tantular, pengelola dapat merekrut orang-orang yang ahli dalam penanganan wisatawan difabel atau dapat juga dilakukan melalui

pemberian pelatihan khusus bagi karyawan tentang apa saja hal yang perlu dilakukan untuk mempermudah wisatawan difabel tanpa menyinggung perasaan wisatawan.

Sudah saatnya setiap objek wisata atau tempat umum lainnya memberikan penyediaan layanan bagi wisatawan difabel secara fisik maupun non fisik dengan pedoman standar yang telah diatur oleh pemerintah. Hal ini tentu perlu dukungan dan peran nyata pemerintah Kota/Kabupaten yang menjadi tempat sebuah objek wisata dalam merealisasikan aturan yang telah tertulis secara jelas mengenai standar tempat umum agar dapat diakses juga oleh para penyandang difabel. Hal ini akan memberikan dukungan kepada mereka untuk mandiri dan merasa diberikan hak yang sama dengan wisatawan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanti, Rina Herlina dan Candra Sari. 2017. *Aksesibilitas Pariwisata Bagi Difabel di Kota Surakarta*. Jurnal Spirit Publik, Vol 12, Nomor 1.
- Kasali, Rhenald. 1998. *Membidik Pasar Indonesia: Segmenting, Targeting, Positioning*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468 Tahun 1998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas Pada Bangunan Umum Dan Lingkungan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara.
- Kodoatie, Robert J. 2005. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Marpaung, H. 2002. *Pengetahuan Kepariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Alfa Beta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468 Tahun 1998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas Pada Bangunan Umum Dan Lingkungan.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan.

Pitana, I Gede, dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.

Soejono dan H. Abdurrahman. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Jakarta: PT ASDI MAHASATYA.

Soekadijo, R. G. 1996. *Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai "Systemic Linkage")*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sofa, F. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Airlangga University Press.

Suwena, I Ketut dan I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan dan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Denpasar.

Undang-Undang Dasar 1945 Tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang
Bangunan Gedung.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik 1 ayat (1), Pasal 4 dan Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2).

UPT Museum Mpu Tantular. 2017. *Buku Panduan Museum Negeri Provinsi Jawa
Timur "Mpu Tantular"*. Sidoarjo: Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas
Kebudayaan Dan Pariwisata.

Website:

BPS. (n.d). *BPS Dukung Hak Penyandang Disabilitas*.

Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/index.php/kegiatan>

Diakses pada tanggal 27 Mei 2018 jam 13.30 WIB

International Labour Organization. (n.d). *Inklusi Penyandang Disabilitas di
Indonesia*.

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/publication/wcms_233426.pdf

Diakses pada tanggal 27 Mei 2018 jam 13.40 WIB

Jalaluddin Rum. *Travel brings power and love back into your life*.

<https://www.dbs.com/indonesia-bh/blog/live-awesome/Kurang-Piknik-Ini-Dia-Alasan-Anda-Wajib-Mengunjungi-Tempat-Wisata-Alam.page>

Diakses pada tanggal 27 Mei 2018 jam 20.15 WIB.

Mangunsong, 1998 Pengertian Cacat.

<http://bambang-rustanto.blogspot.com/2013/08/konsep-disabilitas.html>

Diakses pada tanggal 19 Mei 2018 jam 21.10 WIB.

World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA).

<http://ictp.travel/world-federation-of-tourist-guide-associations-wftga/>

Diakses pada 6 Oktober 2018 jam 19.15 WIB

PEDOMAN WAWANCARA

Kepala Seksi Koleksi dan Konservasi

1. Dalam struktur organisasi, di “seksi koleksi dan konservasi” dan “seksi preparasi dan bimbingan edukasi” terdapat tugas yang sama yaitu rencana kegiatan. Rencana kegiatan seperti apa yang dimaksud dalam seksi koleksi dan konservasi?
2. Dalam pemeliharaan dan renovasi tata pameran tetap museum seperti apa yang sudah pernah dilakukan seksi koleksi dan konservasi?
3. Penyediaan fasilitas apa saja yang ada di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
4. Jika terdapat fasilitas kursi roda, berapa jumlah kursi roda yang disediakan Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
5. Bagaimana keadaan kursi roda yang disediakan?
6. Infrastruktur seperti apa yang sudah tersedia di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
7. Jika ada wisatawan difabel adakah karyawan khusus yang membantunya?
8. Adakah pelatihan khusus untuk karyawan tersebut?
9. Pernahkah mengadakan rekrutmen khusus untuk karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam menangani difabel?
10. Adakah dampak yang akan dialami koleksi museum jika terkena

sentuhan? Khususnya bagi wisatawan tuna netra yang mengandalkan indera peraba

11. Upaya apa saja yang telah dilakukan pengelola untuk memenuhi penyediaan layanan bagi wisatawan difabel?
12. Kendala apa saja yang pernah dialami pengelola untuk memenuhi penyediaan layanan bagi wisatawan difabel?

Kepala Seksi Preparasi dan Bimbingan Edukasi

1. Dalam struktur organisasi, di “seksi preparasi dan bimbingan edukasi” dan “seksi koleksi dan konservasi” terdapat tugas yang sama yaitu rencana kegiatan. Rencana kegiatan seperti apa yang dimaksud dalam seksi preparasi dan bimbingan edukasi?
2. Terhadap tugas penataan pameran tetap di museum, standar penataan yang bagaimana yang ditentukan selama ini?
3. Sudah pernah melaksanakan pameran khusus dan keliling dimana saja?
4. Apakah pernah menemui pengunjung difabel ketika melakukan pameran?
5. Penyediaan fasilitas apa saja yang ada di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
6. Infrastruktur seperti apa yang sudah tersedia di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
7. Jika ada wisatawan difabel adakah karyawan khusus yang membantunya?
8. Adakah pelatihan khusus untuk karyawan tersebut?
9. Pernahkah mengadakan rekrutmen khusus untuk karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam menangani difabel?
10. Adakah metode khusus yang dilakukan seksi preparasi dan bimbingan edukasi dalam melakukan bimbingan edukatif kultural

bagi wisatawan difabel?

11. Adakah dampak yang akan dialami koleksi museum jika terkena sentuhan? Khususnya bagi wisatawan tuna netra yang mengandalkan indera peraba.
12. Upaya apa saja yang telah dilakukan pengelola untuk memenuhi penyediaan layanan bagi wisatawan difabel?
13. Kendala apa saja yang pernah dialami pengelola untuk memenuhi penyediaan layanan bagi wisatawan difabel?

Wisatawan Difabel Museum Mpu Tantular Sidoarjo

1. Penyediaan fasilitas apa saja yang ada di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
2. Apakah fasilitas tersebut dapat mempermudah anda dalam mobilitas anda?
3. Fasilitas bagi difabel seperti apa yang belum tersedia di Museum Mpu Tantular Sidoarjo?
4. Infrastruktur seperti apa yang sudah tersedia di Museum Mpu Tantular untuk wisatawan difabel?
5. Apakah infrastruktur tersebut dapat mempermudah anda dalam mobilitas anda?
6. Infrastruktur bagi difabel seperti apa yang belum tersedia di Museum Mpu Tantular Sidoarjo?
7. Apakah anda mendapat perlakuan khusus dari karyawan Museum Mpu Tantular Sidoarjo?
8. Layanan jasa seperti apa yang anda butuhkan di objek wisata museum?
9. Harapan/inovasi apa yang ingin anda sampaikan untuk objek wisata di Sidoarjo dan sekitarnya kedepannya?



IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
UPT. MUSEUM NEGERI MPU TANTULAR

JL. Raya Buduran – Jembatan Layang

Telp. (031) 8056688 Fax. (031) 8056688

SIDOARJO - 61252

SURAT – KETERANGAN

NOMOR : 432.1/ 208 /118.7.81/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Nina Rossana, M.Si
NIP. : 19641021 199203 2 006
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Museum Negeri Mpu Tantular
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Prov. Jatim

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Deby Ramadhanti
NIM : 151611413054
Jurusan : DIII Kepariwisataan
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga Surabaya

Telah melakukan penelitian dan pencarian data terkait penyusunan skripsi yang berjudul
"Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel Di Museum Negeri Mpu Tantular".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya
sesuai dengan peruntukannya.

Sidoarjo, 17 Juni 2019

a.n.Kepala UPT. Museum Negeri Mpu Tantular
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Dra. Nina Rossana, M.Si
Pengantar Tk. I
NIP. 19641021 199203 2 006