



Pariwisata Inklusif Ramah Disabilitas: Studi Kasus Kota Ternate

Halida Nuria¹, Noor Fahmi Pramuji^{2*}, Anastazia Niatry Wattimena³

^{1,2,3} Universitas Khairun, Indonesia

*Correspondence: noorfahmi@unkhair.ac.id

Article History

Received
22/03/2026

Accepted
5/06/2026

Published
27/06/2026

Copyright © 2021
The Author(s): This
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike 4.0
International
(CC BY-SA 4.0)



Abstrak

Pariwisata inklusif merupakan mandat global untuk menjamin kesetaraan akses, namun implementasinya di destinasi berkembang seringkali menghadapi tantangan kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pariwisata ramah disabilitas di Kota Ternate, Indonesia, sebuah kota dengan warisan sejarah yang kaya namun berada di luar jalur pariwisata utama. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan kunci (pemerintah, pengelola wisata, dan organisasi penyandang disabilitas) serta kuesioner terstruktur kepada penyandang disabilitas. Hasil penelitian mengungkapkan kondisi tingkat penerimaan dan keramahan sosial yang sangat tinggi terhadap penyandang disabilitas kontras secara tajam dengan eksklusi struktural yang rendah. Ini diakibatkan minimnya aksesibilitas fisik, ketiadaan transportasi inklusif, dan kesenjangan informasi. Meskipun penyandang disabilitas merasa aman dan diterima, partisipasinya secara mandiri dan bermartabat terhambat oleh lingkungan binaan yang tidak akomodatif. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengusulkan "paradoks inklusivitas" sebagai kerangka analitis baru untuk memahami dinamika pariwisata aksesibel pada konteks serupa. Secara aplikatif, temuan ini menghasilkan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi pemerintah kota untuk menjembatani kesenjangan antara modal sosial dan kesiapan infrastruktur.

Abstract

Inclusive tourism represents a global mandate to ensure equality of access; however, its implementation in developing tourist destinations often encounters multifaceted challenges. This study aims to analyze the implementation of disability-friendly tourism in Ternate City, Indonesia. Employing a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews with key stakeholders (government officials, tourism managers, and disability organizations) and structured questionnaires distributed to persons with disabilities. The findings reveal a phenomenon that a condition of a high level of social acceptance and interpersonal hospitality toward persons with disabilities stands in stark contrast to profound structural exclusion. It manifested in limited physical accessibility, the absence of inclusive transportation, and significant information gaps. Although individuals with disabilities report feeling safe and socially welcomed, their independent and dignified participation remains severely constrained by the unaccommodating built environment. This study offers a theoretical contribution by introducing the "paradox of inclusivity" as an

analytical framework to comprehend the dynamics of accessible tourism within comparable contexts. Practically, the findings provide evidence-based policy recommendations for municipal governments to bridge the gap between social capital and infrastructural readiness.

Keywords: *Disability, Inclusivity, Paradox, Ternate, Tourism*

1. PENDAHULUAN

Wacana tentang pariwisata inklusif telah berkembang secara signifikan. Wacana mulai berkembang dari fokus terhadap segmen pasar yang terbatas menjadi isu dasar hak asasi manusia dan keadilan sosial (UNWTO, 2016). Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak-hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD) menegaskan hak penyandang disabilitas untuk berpartisipasi dalam kehidupan budaya, rekreasi, waktu luang, dan olahraga secara setara dengan orang lain (United Nations, 2006). Selain hal tersebut, pariwisata inklusif juga menawarkan peluang ekonomi besar karena mencakup populasi wisatawan global serta wisatawan dengan kebutuhan akses sementara atau permanen (WHO, 2011). Oleh karena itu, perhatian akademisi dan pemangku kebijakan terhadap pencapaian kondisi lingkungan pariwisata inklusif terus meningkat.

Namun demikian, sebagian besar literatur yang ada masih terfokus pada negara maju atau destinasi wisata global utama (Devile, E., & Kastenholz, E., 2018; McKercher, B., & Darcy, S., 2018). Terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan terkait kompleksitas implementasi pariwisata inklusif pada destinasi yang sedang berkembang, terkhusus di kota-kota kepulauan dengan kekayaan sejarah dan budaya seperti Ternate di Indonesia bagian timur. Meskipun pemerintah nasional dan daerah di Indonesia telah merumuskan kebijakan inklusif melalui Peraturan Wali Kota Ternate tentang Kota Inklusif (2021), masih ditemukan kesenjangan yang signifikan antara aspirasi kebijakan dan realitas lapangan.

Studi-studi sebelumnya banyak mendokumentasikan hambatan fisik dan infrastruktur sebagai kendala utama (Darcy, S., & Dickson, T. J., 2009; Richards, V.; Pritchard, A., & Morgan, N., 2010). Namun, sedikit penelitian yang mengeksplorasi interaksi antara lingkungan sosio-kultural dan lingkungan fisik. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menelaah konteks unik yakni nilai-nilai komunal atau sosial yang kuat dan keramahan sosial sebagai faktor sosial-kultural serta infrastruktur yang terbatas sebagai faktor lingkungan fisik. Kebaruan penelitian ini terletak pada identifikasi dan konseptualisasi temuan yang disebut *paradoks inklusivitas*. Ini sebagai kerangka analitis untuk menggambarkan destinasi wisata yang ditandai dengan adanya penerimaan atau inklusi sosial tinggi, namun mengalami eksklusi struktural dan fisik yang rendah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menjawab pertanyaan penelitian berikut:

- 1) Bagaimana implementasi pariwisata inklusif bagi penyandang disabilitas pada destinasi wisata utama di kota Ternate?;
- 2) Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat utama dalam berwisata secara inklusif ?; serta

- 3) Bagaimana interaksi antara lingkungan sosial dan fisik dalam membentuk pengalaman pariwisata bagi penyandang disabilitas?

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam dan multiaspek terhadap isu kompleks dalam konteks kehidupan nyata (Yin, R. K., 2018). Pemilihan Kota Ternate sebagai studi kasus wilayah karena statusnya sebagai kota bersejarah dengan perkembangan pariwisata kepulauan serta keberadaan kebijakan formal terkait kota inklusif. Ini memberikan konteks yang relevan untuk menelaah kesenjangan antara kebijakan dan praktik.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama pada periode antara Juni-September 2025. Pertama, dilaksanakan wawancara mendalam semi-terstruktur dengan 7 (tujuh) pemangku kepentingan kunci. Informan meliputi perwakilan dari Dinas Pariwisata Kota Ternate, Dinas Sosial Kota Ternate, pengelola atraksi wisata utama (di Taman Nukila dan Pantai Sulamadaha), perwakilan pimpinan Organisasi Penyandang Disabilitas (DPO) yaitu Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Provinsi Maluku Utara, serta kepala sekolah berkebutuhan khusus di Sekolah Luar Biasa (SLB) Sasa Kota Ternate. Pengambilan sampel secara purposive dilakukan untuk memastikan pemahaman komprehensif dari perspektif pembuat kebijakan dan penyedia layanan.

Kedua, kuesioner terstruktur disebarkan kepada 12 (dua belas) penyandang disabilitas dengan ragam jenis disabilitas (termasuk gangguan penglihatan, pendengaran, intelektual, dan fisik) untuk mendalami pengalaman dan persepsi langsung responden. Kuesioner mencakup tema motivasi perjalanan, tantangan aksesibilitas, interaksi sosial, akses informasi, serta harapan terhadap pengalaman pariwisata yang lebih inklusif.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik (Braun, V. & Clarke, V., 2006). Transkrip wawancara dan tanggapan terbuka pada kuesioner dikodekan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan konsep yang berulang. Analisis difokuskan pada triangulasi data dari berbagai sumber untuk memvalidasi temuan dan membangun interpretasi yang kuat mengenai kondisi pariwisata inklusif di Kota Ternate. Selanjutnya, ini mengarah pada identifikasi tema sentral yakni paradoks inklusivitas.

3. PEMBAHASAN

Setelah data terkumpul dianalisis diperoleh tiga tema utama yang selanjutnya akan dijelaskan kemudian dibahas sebagai berikut.

3.1 Hasil

Analisis data mengungkapkan bahwa terdapat kontradiksi dalam implementasi pariwisata inklusif di Kota Ternate. Adapun temuan penelitian disajikan dalam tiga tema utama yang mendukung paradoks tersebut sebagai berikut.

- A. Paradoks Inklusivitas: Penerimaan Sosial Tinggi vs. Eksklusi Fisik yang rendah. Temuan dominan dan konsisten menunjukkan apresiasi yang mendalam terhadap lingkungan sosial. Seluruh responden (yakni berjumlah 12) kuesioner menilai sikap petugas pariwisata dan komunitas lokal sebagai

"Ramah" atau "Sangat Ramah", dengan 96% menyatakan reseponden "Selalu" merasa diterima dan dihargai. Informan dari HWDI mencatat, "Kami tidak pernah merasa seperti orang luar di sini. Orang-orang selalu bersedia membantu, menawarkan bantuan. Masalahnya bukan pada orangnya; melainkan pada tempatnya."

Tingkat inklusi sosial yang tinggi ini bertentangan secara langsung dengan eksklusi fisik dan struktural yang rendah. Seperti terlihat pada Tabel 1, tidak ada atraksi wisata utama kota pada destinasi wisata utama di Kota Ternate yang sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas dasar bagi wisatawan penyandang disabilitas. Data wawancara dengan pemangku kepentingan mengonfirmasi kekurangan tersebut.

Misalnya, pengelola Taman Nukila mengakui bahwa renovasi terakhir di lokasi wisata tersebut mengakibatkan penghapusan ubin taktik (*guiding blocks*) yang sebelumnya tersedia bagi penyandang tunanetra. Demikian pula, perwakilan Dinas Pariwisata menyatakan bahwa meskipun kebijakan ada, keterbatasan anggaran dan kurangnya keahlian teknis berdampak terhadap terhambatnya implementasi pariwisata inklusif di lokasi wisata. Kondisi ini menciptakan situasi dimana penyandang disabilitas disambut secara sosial akan tetapi terhalang secara praktis untuk berwisata.

Tabel 1. Pemetaan Kondisi Aksesibilitas di Destinasi Wisata Utama Kota Ternate

No.	Destinasi Wisata	Temuan Kunci	Status Aksesibilitas
1.	Taman Nukila	- Akses jalan utama datar, namun terhalang tangga antar-tingkat. - Jalur pemandu (<i>guiding block</i>) yang sebelumnya tersedia, kemudian telah dihilangkan pasca-renovasi terakhir (tahun 2025).	Sangat terbatas
2.	Pantai Sulamadaha	- Jalan utama dapat diakses dengan kursi roda - Akses ke area pasir atau wilayah pantai bagian <i>hole</i> terhalang oleh kondisi jalanan yang landai, mendaki, dan tangga sehingga kondisi menjadi non-aksesibel. - Kondisi toilet tidak aksesibel.	Sangat terbatas
3.	Benteng Oranje	- Akses sangat minim, hanya terbatas di bagian depan (trotoar). Struktur historis menjadi tantangan utama. - Setelah renovasi, dibuat satu spot ruang publik ramah disabilitas dengan adanya jalur khusus disabilitas di area panggung ramah disabilitas. - Kondisi jalan gerbang masuk hingga keseluruhan masih tidak ramah disabilitas.	Terbatas
4.	Batu Angus	- Akses disabilitas dinilai tidak ada atau sangat minim. - Tidak ada papan informasi braille, jalur <i>guiding block</i> , maupun pemandu untuk disabilitas.	Tidak aksesibel
5.	Akomodasi	Fasilitas seperti kamar mandi dan toilet aksesibel sesuai standar universal belum tersedia secara umum.	Sangat terbatas

Sumber: Data diolah penulis

B. Hambatan Sistemik: Keterbatasan Informasi dan Isolasi Mobilitas

Tema kedua ini berkaitan dengan kegagalan sistemik yang berpengaruh terhadap hambatan fisik. *Pertama*, terdapat keterbatasan informasi yang kritis dan penting. Tidak ada responden yang mengandalkan situs web resmi pemerintah atau situs pariwisata lainnya tingkat lokal untuk perencanaan perjalanan wisatanya. Informasi diperoleh secara eksklusif melalui jaringan informal seperti teman dan keluarga. Seorang responden dengan keterbatasan penglihatan (tuna rungu) menyatakan, "Saya sangat ingin pergi ke tempat-tempat baru, tetapi bagaimana caranya? Tidak ada situs web yang memberi tahu apakah saya dapat memasuki kamar mandi disana atau toilet aksesibel. Terlalu berisiko untuk sekadar datang begitu saja." Kekurangan informasi aksesibilitas yang terperinci ini menimbulkan ketidakpastian dan mengurangi kepercayaan diri untuk bepergian secara mandiri.

Kedua, ketiadaan transportasi umum yang aksesibel menjadi kendala utama yang menyebabkan isolasi mobilitas. Mayoritas responden sepenuhnya bergantung pada anggota keluarga terkait akses transportasi. Ketergantungan ini tidak hanya membatasi kebebasan dan spontanitasnya dalam melakukan perjalanan wisata, tetapi juga memperkuat dinamika paternalistik yang membatasi otonomi atau kemandirian responden tersebut. Seorang responden mengungkapkan, "Saya ingin pergi ke Danau Tolire, tetapi saya harus menunggu kakak saya luang (waktu), dan kadang orangtua saya khawatir dan tidak mengizinkan apalagi malam."

C. Permintaan Terpendam dan Aspirasi yang Terbatas

Terlepas dari hambatan utama tersebut, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya permintaan terpendam yang kuat untuk berwisata di kalangan penyandang disabilitas. Banyak responden menyampaikan keinginan spesifik untuk mengunjungi objek wisata lainnya dan viral, namun permintaan ini terhambat karena tidak dapat diakses secara fisik dan batasan struktural. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi bukan disebabkan oleh ketiadaan minat, melainkan kondisi lingkungan yang tidak memadai. Aspirasi pariwisata responden ada, namun terbatas oleh hambatan. Ini menjadikan peluang inklusi sosial dan pengembangan ekonomi lokal menjadi terlewatkan.

3.2 Pembahasan

Temuan penelitian ini mengilustrasikan Model Sosial Disabilitas dengan argumen bahwa disabilitas merupakan konstruksi sosial yang dihasilkan oleh hambatan lingkungan, sikap, dan institusi (Oliver, M., 1990). Di Kota Ternate, faktor-faktor yang paling menghambat bukanlah keterbatasan individu semata, melainkan kondisi lingkungan tidak aksesibel dan sistem-sistem eksklusif yang mencegah partisipasi wisata penuh wisatawan penyandang disabilitas. Patut diapresiasi bahwa tingkat penerimaan sosial tergolong tinggi. Namun, hal ini tidak menjadi alasan yang cukup untuk mengatasi hambatan struktural tersebut dan secara tak terduga dapat menutupi tingkat eksklusif sosial yang telah ada.

Kontribusi teoretis utama penelitian ini adalah konseptualisasi *paradoks inklusivitas*. Konsep ini menyediakan kerangka analitis yang lebih mendalam untuk menilai pariwisata inklusif dalam konteks di mana keramahan sosio-kultural terlepas (*decoupled*) dari implementasi infrastruktur dan kebijakan. Konsep ini menantang pemahaman linier tentang inklusi dan menekankan kebutuhan untuk menganalisis interaksi antarlapisan sosial. Meskipun literatur menekankan pentingnya proses kolaboratif antar pemangku kepentingan untuk pariwisata aksesibel (Buhalis, D., & Darcy, S. , 2011), teridentifikasi paradoks yang menunjukkan bahwa sikap positif (sebagai bentuk dukungan informal) tidak otomatis menjadi komitmen formal, teknis, dan finansial yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan wisata inklusif.

Temuan ini sejalan dengan seruan Darcy & Dickson (2009) untuk pendekatan *whole of life* yang mensyaratkan integrasi holistik aksesibilitas di seluruh aspek pengalaman pariwisata, mulai dari informasi dan transportasi hingga atraksi dan akomodasi. Kasus di destinasi wisata Kota Ternate menunjukkan adanya pendekatan yang terfragmentasi, di mana terdapat keramahan sosial, namun tidak diimbangi dengan akses fisik yang terbatas.

Dari sudut pandang praktis, penelitian ini memberikan peta jalan yang jelas bagi pembuat kebijakan di Kota Ternate dan destinasi berkembang serupa. Modal sosial yang kuat merupakan aset unik dan kuat yang harus dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Meskipun begitu, tantangan utamanya adalah menerjemahkan itikad baik ini menjadi tindakan konkret atau nyata dalam praktik berwisata. Rekomendasi kebijakan utama yang diperoleh dari penelitian ini meliputi:

- 1) Melaksanakan audit aksesibilitas di tingkat Kota Ternate secara menyeluruh dan multi-pemangku kepentingan untuk menyusun rencana aksi prioritas wisata inklusif;
- 2) Mengembangkan *platform* digital terpusat yang terperinci dan transparan mengenai informasi aksesibilitas wisata; serta
- 3) Memulai proyek percontohan transportasi umum yang aksesibel pada rute-rute wisata utama.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan. Sebagai studi kasus kualitatif, temuan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi secara statistik. Ukuran sampel, meskipun memberikan kedalaman, sangat relatif kecil. Penelitian lanjutan dapat memperluas temuan ini dengan melakukan survei kuantitatif yang lebih besar untuk mengukur potensi ekonomi pasar pariwisata inklusif di Ternate serta mengeksplorasi perspektif sektor swasta seperti pengelola wisata dan pelaku industri wisata (dari aspek penawaran) secara lebih mendalam untuk memahami hambatan investasi dalam aksesibilitas mewujudkan pariwisata inklusif di Kota Ternate.

4. KESIMPULAN

Implementasi pariwisata inklusif di Kota Ternate memiliki sebuah paradoks signifikan yaitu lingkungan sosial yang mendukung penyandang disabilitas justru dikompromikan oleh lingkungan fisik dan kerangka sistemik yang mengecualikan partisipasi berwisatanya. Kondisi yang disebut *paradoks inklusivitas* ini menunjukkan bahwa itikad baik semata secara sosial-kultural tidaklah cukup untuk menjamin hak atas pariwisata secara inklusif. Inklusi sejati menuntut perubahan

terencana, sistemik dan struktural. Ini dapat diwujudkan dengan menjembatani kesenjangan antara modal sosial yang kuat dan kesiapan infrastruktur fisik. Kota Ternate memiliki potensi untuk mentransformasikan diri dari kota yang secara sosial ramah menjadi destinasi pariwisata aksesibel yang inklusif di kawasan timur Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism in rural destinations: A case study of a sensory garden in the North of Portugal. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 253-270.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing accessible tourism. *Annals of Tourism Research*, 73, 170-173.
- Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. Macmillan.
- Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). (Re)Envisioning tourism and disability: A case of disability studies and tourism management. *Annals of Tourism Research*, 37(3), 777-798.
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Public-Private Partnerships and Good Practices*. UNWTO Publications.
- World Health Organization (WHO). (2011). *World Report on Disability*.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.