



Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No 41 Tahun 2023 Dalam Ketersediaan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Bandara I Gusti Ngurah Rai

I Kadek Alit Krestiana Putra^{*a}, I Putu Dharmanu Yudartha^a

^a Universitas Udayana

Correspondence: kadek.alit025@student.unud.ac.id

Abstrak

Pengelola bandara memiliki tanggungjawab untuk memastikan kenyamanan dan keamanan fasilitas demi memastikan kepuasan pengguna jasa penerbangan, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan percaya diri kepada penumpang saat memilih perjalanan udara. Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 khususnya pada Pasal 14 huruf h, dinyatakan bahwa Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, yang merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi implementasi PM 41 Tahun 2023 dalam menyediakan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara yang dianalisis menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai telah secara umum menyediakan fasilitas yang memadai bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti ramp, lift khusus, kursi roda, toilet khusus, ruang laktasi, ruang tunggu khusus, dan guiding block. Meski demikian, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar aksesibilitas yang lebih baik

Kata Kunci: Fasilitas Pengguna Berkebutuhan Khusus, PM 41 Tahun 2023, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

I. Pendahuluan

Bandara berperan sebagai lokasi di mana pesawat udara *landing* dan *take off*, serta menjadi tempat bagi penumpang untuk naik dan turun, dan sebagai titik perpindahan antar moda transportasi. Oleh karena itu, sudah menjadi salah satu tanggungjawab staf bandara untuk memberikan pelayanan yang optimal. Fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pihak bandara harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, karena hal ini menjadi faktor penting dalam menentukan kepercayaan penumpang terhadap jasa penerbangan. Khususnya, perhatian harus diberikan kepada penyediaan fasilitas dan layanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, untuk memastikan kenyamanan dan aksesibilitas mereka selama berada di bandara. Menurut PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara pasal 14 huruf h menyatakan bahwa “Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus”. Selain itu, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf j menyatakan “Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan”.

Penelitian Faizah dan Widagdo (2024) memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 dan upaya optimalisasi pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Unit TIS Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah berusaha keras untuk mengimplementasikan PM Nomor 41 Tahun 2023 dan mengoptimalkan pengawasan fasilitas. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan fasilitas. Saran penelitian ini adalah perlu dilakukannya penambahan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana, serta peningkatan kesadaran pengguna jasa bandara untuk menjaga dan merawat fasilitas bandara.

Kepuasan dari publik merupakan salah satu indikator penting dalam dunia pelayanan hal ini juga menjadi perhatian dari pengelola bandara untuk memastikan kenyamanan dan keamanan fasilitas mereka untuk menjamin kepuasan penumpang, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Langkah ini

bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan penerbangan, sehingga mereka merasa yakin dan nyaman memilih jalur udara untuk perjalanan mereka.. Dilansir dari halaman *website* bali-airport.com orang-orang yang termasuk kategori orang berkebutuhan khusus yaitu (1) Penumpang Disabilitas adalah individu dengan kelemahan fisik atau mental yang dapat menghambat aktivitas sehari-hari mereka. (2) Wanita Hamil adalah wanita yang sedang mengandung dan memiliki surat keterangan dari dokter yang menyatakan mereka dapat melakukan perjalanan udara dengan aman. (3) Orang Lanjut Usia (lansia) adalah orang yang memiliki usia 60 tahun ke atas. (4) *Unaccompanied Minor* (UM) adalah anak berusia 6-12 tahun yang melakukan perjalanan sendiri. (5) Pemuka Agama yang melakukan perjalanan dari Bali untuk melaksanakan tugas keagamaan mereka.

Menurut PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara fasilitas yang harus tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus: (1) Ruang Laktasi (Nursery): dilengkapi dengan meja untuk mengganti popok (baby tafel), wastafel, dispenser air panas, tempat duduk, dan tempat sampah, serta harus bersih dan nyaman. (2) Ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk memudahkan penumpang berkebutuhan khusus melewati perbedaan level ketinggian. (3) Toilet khusus sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan penumpang berkebutuhan khusus. (4) Lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus di bangunan dengan 2 lantai atau lebih. (5) Ruang tunggu yang memiliki kursi prioritas di ruang tunggu keberangkatan untuk memberikan kenyamanan tambahan kepada penumpang berkebutuhan khusus

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai terletak di Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 km di selatan Denpasar, Bali. Bandara ini merupakan bandara internasional yang didirikan pada tahun 1930 dan dinamai sesuai dengan nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan nasional Indonesia dari Bali. Bandar udara ini merupakan yang kedua tersibuk di Indonesia setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta di Jakarta. Bali adalah pulau yang terkenal akan wisata alamnya dan kaya akan keunikan budayanya, hal ini menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang populer dikunjungi oleh wisatawan dari dalam dan luar negeri. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai memiliki peran penting dalam memfasilitasi pelayanan kebandarudaraan dan mendukung ekonomi Provinsi Bali. Bandara ini memiliki terminal domestik dan terminal internasional. Terminal keberangkatan domestik terdiri atas 8 gate, yaitu gate 1A, 1B, 1C, 2, 3, 4, 5 dan 6. Sedangkan pada Terminal keberangkatan internasional berada di lantai 3 dan kedatangan ada di lantai 1. Terminal keberangkatan internasional terdapat 14 gate. Gate 1A, 1B, 2, 3, 4, 5, 6A, 6B, 7, 8, 9A, dan 9B.

Pada penelitian Aji dan Sutarwati (2024) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat implementasi standar pelayanan pesawat udara di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan. Ditemukan bahwa upaya untuk meningkatkan implementasi standar pelayanan pesawat udara di Bandar perlu dilakukan, terutama pada aspek RESA dan AFL. Perlu dilakukan perluasan RESA dan peningkatan intensitas cahaya serta jangkauan penerangan AFL agar memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan atau tugas yang dilakukan sesuai dengan rencana, kebijakan, dan aturan yang telah ditetapkan. Sistem pengawasan keamanan melibatkan pengamatan, pemantauan, dan identifikasi terhadap objek tertentu untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Hal ini penting untuk mengatasi masalah dengan cepat ketika terjadi permasalahan. Pengawasan fasilitas di bandara didasarkan pada prinsip Zero Accident, yang bertujuan untuk mencegah kemungkinan terjadinya kecelakaan. Oleh karena itu, pengawasan rutin pada setiap fasilitas bandara sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang akan dipergunakan sudah dalam kondisi siap dan aman.

Unit Quality, Risk, and Performance merupakan bagian dari Departemen Airport Safety, Risk, and Performance Management yang bertanggung jawab atas pengawasan dan manajemen sistem mutu, manajemen risiko, serta penerapan rencana strategis. Tugas unit ini adalah memastikan bahwa proses bisnis Perusahaan berjalan dengan tingkat risiko yang dapat diterima, mencapai standar kualitas layanan. Unit ini juga bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan staf terhadap peraturan atau prosedur yang sudah ditetapkan di internal Perusahaan dalam semua kegiatan yang dilakukan. Pengawasan yang dilakukan oleh Unit Quality, Risk, and Performance Management untuk menjaga mutu di kawasan bandara di bagi menjadi tiga proses yaitu pengawasan proses PJP2U di area terminal, pengawasan proses PJP4U di area airside, dan

pengawasan proses PJKP2U di area kargo. Dalam penelitian ini berfokus pada area terminal domestik dan internasional dalam pengawasan ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Penelitian Michelle dan Purnama (2023) yang bertujuan untuk menganalisis kinerja dan fasilitas aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus (UPS) bagi penyandang disabilitas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Memberikan gambaran tentang kondisi kinerja dan fasilitas aksesibilitas UPS di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Menyatakan bahwa kinerja petugas UPS dalam melayani penyandang disabilitas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penumpang disabilitas yang menggunakan jasa UPS merasa puas dengan pelayanan dan cara petugas berkomunikasi. Fasilitas aksesibilitas di UPS secara umum sudah tersedia, namun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti:

- Rambu-rambu informasi yang belum jelas dan lengkap.
- Ketersediaan toilet khusus disabilitas yang masih terbatas.
- Kurangnya kursi roda yang tersedia.

Pada saat penulis melakukan kegiatan magang mandiri di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan Maret hingga Juni 2024. Penelitian ini menjadikan fasilitas bagi orang berkebutuhan khusus sebagai objek penelitian karena ingin mengetahui apakah fasilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah tersedia pengguna berkebutuhan khusus sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Menteri Perhubungan No 41 Tahun 2023. Dari penjelasan diatas penulis bermaksud untuk melaksanakan kegiatan penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No 41 Tahun 2023 Dalam Pengawasan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Bandara I Gusti Ngurah Rai”

II. Metode Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif untuk meneliti implementasi PM 41 tahun 2023 dalam ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Adapun narasumber dalam penelitian ini diambil dari unit Quality, Risk, and Performance Management di PT. Angkasapura 1, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan Juni 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap dua narasumber, yaitu Quality, Risk, and Performance Manager dan senior officer Quality, Risk, and Performance Management. Penulis menggunakan triangulasi sebagai metode untuk memastikan keabsahan data dari berbagai sumber dan cara. Data dianalisis dengan cara pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. Hasil dan Pembahasan

Implementasi PM 41 Tahun 2023 Dalam Ketersediaan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Hasil dari penelitian ini didapatkan melalui proses wawancara, dokumentasi dan observasi peneliti perihal ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di area terminal kedatangan dan keberangkatan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Dari hasil observasi pada saat kegiatan inspeksi di area terminal dan wawancara kepada kedua staf di unit Quality, Risk, and Performance Management didapat informasi bahwa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai telah tersedia beberapa fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus pada area terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Dan hasil observasi peneliti dalam penelitian ini terkait implementasi ketersediaan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus di area terminal kedatangan dan keberangkatan sesuai dengan PM No.41 Tahun 2023 di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas untuk pengguna yang memiliki kebutuhan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah memadai secara ketersediaan. Fasilitas yang disediakan seperti :

Pertama, Ramp adalah jalur dengan kemiringan maksimum 20 disediakan bagi pengguna yang tidak bisa menggunakan tangga. Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, ramp sudah tersedia di hampir semua tempat yang memiliki tangga, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Kedua, Lift khusus untuk penyandang disabilitas adalah fasilitas yang memiliki tombol lift yang pendek, ruang yang lebih luas dilengkapi dengan handrail untuk pegangan, waktu buka-tutup lift lebih lama, dan dilengkapi dengan tulisan "lift prioritas". Meskipun lift khusus ini sudah tersedia sekitar area ruang tunggu Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Ketiga, Toilet khusus penyandang disabilitas merupakan toilet yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, biasanya pada area publik toilet ini lebih luas dibandingkan toilet lainnya agar pengguna kursi roda bisa masuk ke dalam toilet. Sudah tersedia toilet khusus penyandang disabilitas yang dapat diakses di hampir seluruh area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Keempat, Kursi roda merupakan fasilitas alat bantu yang diperuntukan bagi orang yang mengalami keadaan sulit/tidak bisa berjalan dengan normal. Sudah disediakan fasilitas kursi roda bagi pengguna berkebutuhan khusus, tetapi jumlahnya masih terbilang sedikit dan belum mencukupi kebutuhan untuk bandara dengan skala internasional. Hal ini disesuaikan dengan jumlah petugas unit pelayanan khusus yang bertugas dalam satu shift.

Kelima, Ruang tunggu untuk penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali belum memiliki ruang tersendiri dan masih menjadi satu ruang dengan ruang tunggu untuk penumpang umum. Meskipun demikian, setiap baris ruang tunggu di masing-masing terminal sudah dilengkapi dengan beberapa kursi yang memiliki penanda khusus untuk penumpang penyandang disabilitas.

Keenam, *Guiding block* merupakan jalur pemandu yang berguna bagi pengguna yang mengalami tuna netra untuk tetap berada di jalur yang benar. Guiding block ini sudah disediakan di hampir seluruh area Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang dapat dilalui oleh penimpang.

Ketujuh, Ruang Laktasi (Nursery) adalah ruangan yang dikhususkan untuk ibu menyusui yang di dalamnya terdapat fasilitas untuk menyusui bayi. Ruang Laktasi (Nursery) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah tersedia cukup. Adapun fasilitas-fasilitas yang sudah tersedia pada ruang Laktasi (Nursery) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yaitu, meja ganti popok (baby tafel), washtafel, tempat duduk dan tempat sampah. Tetapi untuk dispenser air panas bersifat tentatif di setiap ruangan laktasi.

IV. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai melalui metode wawancara dan observasi lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan unit Quality, Risk, and Performance Management, serta inspeksi langsung di area terminal keberangkatan dan kedatangan, ditemukan bahwa bandara ini telah menyediakan berbagai fasilitas untuk penumpang disabilitas sesuai dengan PM No.41 Tahun 2023. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi ramp dengan kemiringan maksimal 20°, lift khusus yang dilengkapi dengan fitur untuk memudahkan akses, serta toilet yang lebih luas untuk penggunaan kursi roda. Meskipun kursi roda sudah tersedia, kuantitasnya masih terbatas dan belum memadai untuk bandara berskala internasional. Ruang tunggu khusus penumpang disabilitas belum terpisah, namun sudah terdapat penanda khusus di setiap baris kursi. Jalur pemandu untuk tunanetra sudah mencakup hampir seluruh area yang dapat dijangkau penumpang. Selain itu, ruang laktasi yang dilengkapi dengan fasilitas dasar sudah cukup banyak tersedia. Kesimpulannya, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai secara keseluruhan telah menyediakan fasilitas yang memadai bagi penumpang berkebutuhan khusus, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek untuk mencapai standar aksesibilitas yang lebih tinggi.

Saran

1. Bagi PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan mengenai pengimplementasian PM 41 tahun 2023 terkhusus pada penyediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Dimana saran dari penulis berdasarkan hasil pembahasan diatas adalah adanya penambahan kuantitas kursi roda dan penyediaan kursi roda yang lebih besar untuk pengguna yang memiliki postur bandan besar.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengumpulkan data yang lebih banyak dan lengkap mengenai “ Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No 41 Tahun 2023 Dalam Ketersediaan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Bandara I Gusti Ngurah Rai” dan semoga penelitian ini bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Aji, S. b., & Sutarwati, S. (2024). Implementasi Standar Pelayanan Pesawat Udara Menurut PM Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Tunggal Wulung Cilacap. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 451-457.
- Angkasa Pura 1. (2024, Juli 5). *Risk Management*. Retrieved from ap1.co.id: <https://ap1.co.id/en/tata-kelola-perusahaan/manajemen-risiko>
- Bali Airport. (2024, Juli 5). *LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS*. Retrieved from bali-airport.com: <https://bali-airport.com/id/layanan-penumpang-berkebutuhan-khusus/index>
- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 1-12.
- Menteri Perhubungan. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*. Jakarta.
- Michelle, & Purnama, Y. (2023). Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara Internasional i Gusti Ngurah Rai Bali. *Student Research Journal*, 1(4), 276-289.