

**PELAKSANAAN PENYEDIAAN JASA ANGKUTAN PARIWISATA
TERHADAP FASILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI
KOTA DENPASAR***

Ni Made Wimas Suni Nurbaheni**

I Made Sarjana***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas
Udayana

Abstrak

Masyarakat Indonesia memenuhi kebutuhannya dalam bentuk barang ataupun jasa. Negara berkewajiban melayani setiap warga negaranya memenuhi kebutuhannya dalam pelayanan publik. Negara harus membangun kepercayaan atas pelayanan publik termasuk penyandang disabilitas. Namun yang terjadi realitanya bahwa penyandang disabilitas masih mengalami perlakuan diskriminasi dan belum mendapatkan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode yuridis empiris yang pada hakekatnya meneliti hukum dalam penerapannya di kehidupan masyarakat. Ciri dari penelitian yuridis empiris adalah suatu penelitian yang beranjak dari kesenjangan *das solleh* (teori) dengan *das sein* (praktek atau kenyataan). Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa perusahaan di bawah pengelolaan Dinas Perhubungan belum menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan ; 2) kendala penyedia jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas mengenai akses bagi penyandang disabilitas karena kurangnya anggaran untuk pengadaan dianggap beban dengan kondisi

*Tulisan ini merupakan ringkasan skripsi

**Penulis pertama Ni Made Wimas Suni Nurbaheni adalah Mahasiswi
Fakultas Hukum Udayana, Email : wimas_berry@yahoo.com

***Penulis kedua I Made Sarjana adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas
Udayana

pengguna jasa pariwisata yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terkendali, kurangnya sumber daya manusia sebagai pihak-pihak yang bertugas untuk menerapkan hukum tidak berjalan maksimal dan upaya untuk mengatasinya dengan upaya preventif, upaya preventif dan upaya represif.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Jasa Angkutan, Penyandang Disabilitas

Abstract

*Indonesian society to meet the needs in the form of goods or services. The state is obliged to serve every citizen to fulfill his needs in public service. States should build trust on public services including persons with disabilities. But the reality is that people with disabilities who are still experiencing difficulties and difficulties to access public services in accordance with the regulations-invitation. Writing method used in this journal writing empirical juridical method that essentially examines the law in its application in public life. The hallmark of empirical juridical research is a study that goes from the *das sollen* gap (theory) to the *das sein* (practice or reality). The result of this research is: 1) the implementation of the provision of facilities for persons with disabilities in tourism transportation services in accordance with the laws and regulations that the company under the management of the Transportation Department has not provided facilities for persons with disabilities in tourism transportation services in accordance with legislation that has been set; 2) the constraints of the providers of tourism transport services to facilities for persons with budgets for procurement are considered burdens with the condition of tourism service users experiencing an uncontrolled increase and decrease, the lack of human resources as parties in charge of implementing the law does not run maximally and efforts to overcome it with preemptive efforts, preventive efforts and repressive efforts.*

Keywords: Implementation, Transportation Service, Persons with Disabilities

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan hal yang terpenting bagi bangsa Indonesia dalam menunjang kebutuhannya, sesuai dengan perekonomian masyarakat dan Indonesia. Perkembangan transportasi merupakan kepentingan masyarakat itu sendiri. Mulai dari kepentingan yang bersifat ekonomi, sosial dan budaya. Ada tiga macam transportasi di Indonesia yaitu transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut.¹

Negara berkewajiban memenuhi tuntutan seluruh warga Negara Indonesia termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik dalam jangka waktu yang lama dan mengalami hambatan dan kesulitan dalam berinteraksi secara penuh dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat (1) UU Penyandang Disabilitas. Secara eksplisit mengatur bahwa kebebasan melakukan perjalanan dalam wujud berwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia, kemudian diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa hak asasi manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakekat keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh Negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dicermati bahwa Indonesia salah satu Negara yang ikut dalam konvensi-konvensi HAM, perlindungan HAM mulai dari menghormati, menjunjung

¹Elfrida Gultom, 2007, *Refungsional Pengaturan Pelabuhan untuk Meningkatkan Ekonomi Nasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.2

tinggi serta melindungi harkat dan martabat berkaitan dengan hak asasi manusia, yang tidak hanya berfokus pada HAM yang sifatnya fundamental seperti *the right to life* namun juga HAM yang berkaitan dengan kegiatan kepariwisata².

Kemudian penyandang cacat berhak atas fasilitas pendukung dalam penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan, perlakuan khusus bagi penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan orang sakit. Dalam UU Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 ditegaskan bahwa ayat (1) Pemerintah, Pemerintah Daerah dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang lalu lintas dan angkutan jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit. Ayat (2) perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan.

Namun sudah banyak peraturan yang mengatur mengenai penyandang disabilitas tetapi realitanya bahwa tindakan-tindakan diskriminatif masih sering terjadi dan menimbulkan dampak kerugian khususnya bagi konsumen penyandang disabilitas. Melihat hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa perlakuan diskriminatif juga tumbuh subur di moda transportasi seperti bis, kapal laut penyebrangan dan kereta api yang notabene secara regulasi belumlah selengkap dunia penerbangan. Untuk itu demi terwujudnya pelayanan yang bersifat non-diskriminatif dan mencegah kerugian

²Ni Ketut Supasti Dharmawan, (2011). "*The Right Tourism*" Dalam *Perspektif Hak Asasi Manusia Di Indonesia*. Jurnal Kerta Patrika, 36(2), h. 8-10 URL: <https://repositori.unud.ac.id/protected/storage/upload/repositori/71f2766997a3adaf739de31c76f39776.pdf#page=4> diakses tanggal 7 Juli 2018, Pukul 11.49

yang timbul pada diri konsumen perlu untuk diadakan perlindungan terhadap konsumen penyandang disabilitas secara komprehensif³.

Sehingga persoalan tersebut sangatlah menarik untuk diteliti, bagaimana pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Rumusan masalah yang dapat dijabarkan daripemaparan latar belakang diatas yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan?
2. Apa saja yang menjadi kendala penyedia jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata dan bagaimana upaya untuk mengatasinya?

1.2 Tujuan

Tujuan dari adanya penulisan ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu, untuk mengetahui pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata di Kota Denpasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mengetahui kendala penyedia jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata di Kota Denpasar dan bagaimana upaya untuk mengatasinya

II. Isi Makalah

³Tjakranegara Soegijatna, 2005, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Penerbit Rineka Cipta, Bandung, h. 25

2.1 Metode Penelitian

Metode yang di gunakan pada penulisan ini ialah metode empiris dimana hukum dimuat sebagai suatu gejala empiris yang bisa dianalisa dalam kehidupan sesungguhnya. Dan dan penulisan terhadap identifikasi hukum serta penulisan terhadap efektivitas hukum. Penulisan efektivitas hukum adalah penulisan yang mengurai bagaimana hukum beroperasi di masyarakat, penulisan ini sangat relevan di negara berkembang seperti Indonesia.

2.2 Pembahasan

2.2.1 Pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Angkutan merupakan sarana yang mempunyai peran penting dalam memperlancar perekonomian, maka usaha angkutan yang makin hari semakin berkembang dan dapat berguna bagi seluruh warga Indonesia⁴.

Penyandang disabilitas untuk memperoleh kesamaan hak harus mendapatkan perlakuan khusus. Perlakuan khusus yang dimaksudkan adalah sebagai bentuk upaya perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Oleh karena itu, perlakuan khusus pada penyandang disabilitas harus ditafsirkan sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan. Kecacatan bukanlah menjadi suatu alasan untuk

⁴Fardan, 2013, Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Penumpang Pada Angkutan Jalan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Untad, 01(01), h.2, URL : <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/LO/article/download/5629/4398>, diakses tanggal 7 Juni 2018, pukul 12.20

mendiskriminasi mereka dalam mendapatkan hak dan mempertahankan kehidupan.⁵

Di dalam meningkatkan fasilitas pelayanan khususnya pada pengangkutan bermesin seperti bus pariwisata, perlu adanya suatu standar teknis fasilitas pelayanan sebagai titik tolak proses pelaksanaan bisnis jasa transportasi bus pariwisata tersebut, untuk menjamin tingkat keamanan, keselamatan dan kenyamanan kepada penumpang⁶. Pengaturan fasilitas bagi penyandang disabilitas terdapat dalam UU No. 8 Tahun 2016 pasal 19 ayat (1) yang menyebutkan bahwa memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermatabat tanpa diskriminasi dan pasal 19 ayat (2) menyebutkan bahwa pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Penyandang disabilitas belum mendapatkan hak-haknya yang seharusnya mereka dapatkan, bahkan dalam UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan telah dicantumkan kesetaraan sebagai asas dari kepariwisataan.

Setiap difabel membutuhkan fasilitas-fasilitas khusus untuk dapat menunjang kemandirian mereka ketika berwisata, fasilitas yang dibutuhkan difabel ketika melakukan perjalanan wisata. Fasilitas yang harus dipenuhi oleh bus pariwisata bagi berbagai jenis difabel antara lain yaitu:

⁵Majda El Muhtaj, 2008, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 273

⁶Zaenal Mukarom, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung, h. 84.

- a. Tunarungu, fasilitas yang dibutuhkan yaitu teks penjelasan pada setiap atraksi yang dikunjungi, karena pengunjung tunanetra akan sulit ditempat yang baru mereka datangi.
- b. Tunagrahita, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunagrahita adalah perjalanan seperti akomodasi, transportasi dan lain-lain harus dipahami serta lebih sederhana.
- c. Tunanetra, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunanetra adalah guiding block, huruf braile, dan audio.
- d. Tunadaksa, fasilitas khusus yang dibutuhkan oleh tunadaksa ketika melakukan perjalanan wisata, antara lain ramp, toilet khusus, dan juga tangga dengan pegangan.

Menurut penjelasan Bapak I Ketut Gandi, Kepala Seksi Angkutan Orang pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar menyebutkan bahwa sebagaimana secara aturan hukum yang berlaku terkait dengan angkutan pariwisata ramah disabilitas yang mengatur bahwa setiap penyedia jasa angkutan pariwisata untuk menyediakan sarana disabilitas pada setiap angkutannya. Namun pada kenyataannya dilapangan bahwa pengusaha angkutan belum menyediakan fasilitas tersebut. Kemudian menurut penjelasan kepala perusahaan Bintang Bali Transport, Mai Bus Transport, dan Merpati Transport sudah ada sosialisasi mengenai ketentuan peraturan yang mengatur mengenai fasilitas bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar namun dilapangan belum menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas berupa Ramp untuk difabel yang berkursi roda, tempat duduk yang jaraknya lebih luas untuk penyandang disabilitas berkursi roda agar mudah untuk bergerak, pegangan untuk penyandang tuna netra dan toilet yang di buat khusus untuk mempermudah penyandang disabilitas.

2.2.2 Kendala Penyedia Jasa Angkutan Pariwisata Terhadap Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Jasa Angkutan Pariwisata Dan Bagaimana Upaya Untuk Mengatasinya

Kendala-kendala terhadap penyediaan akses disabilitas membuktikan bahwa terdapatnya kesadaran dan keinginan untuk mengatasi adanya kendala-kendala penyediaan akses bagi kaum disabilitas tersebut. Mengenai kendala-kendala sebagai hambatan pelaksanaan tentu saja terdapat faktor-faktor pendukung dalam penyediaan akses bagi kaum disabilitas. Salah satu faktor pendukung tentu saja dukungan dari seluruh jajaran pemerintahan dan masyarakat dalam membantu memaksimalkan proses penyediaan akses bagi kaum disabilitas, sehingga partisipasi masyarakat juga merupakan faktor pendukung yang sangat penting agar terlaksananya tugas dan fungsi secara maksimal

Menurut penjelasan Bapak I Wayan Lemesnawa Sekretaris Dinas pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar menyebutkan bahwa faktor penegakan hukum dari Dinas Perhubungan Kota Denpasar terkendala karena hukumnya sendiri memberikan tugas khususnya kepada Dinas Perhubungan Kota Denpasar yang harus diberlakukan kepada seluruh penyedia jasa angkutan pariwisata agar menyediakan fasilitas bagi kaum disabilitas. Namun menurut penjelasan kepala perusahaan Bintang Bali Transport, Mai Bus Transport, dan Merpati Transport kendalanya yaitu kurangnya anggaran untuk pengadaan tersebut dianggap sebagai beban dengan kondisi pengguna jasa pariwisata yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terkendali dan kurangnya sumber daya manusia sebagai pihak-pihak

yang bertugas untuk membantu penyandang disabilitas dalam angkutan pariwisata.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu sarana yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik tingkat pusat maupun di daerah. Terdapat dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan demikian maka seharusnya pelayanan public tetap memperhatikan keadilan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti kaum difabel⁷.

Menurut keterangan Bapak I Ketut Gandi, Kepala Seksi Angkutan Orang pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar menyebutkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam menanggulangi pelayanan terkait penyediaan akses disabilitas yaitu upaya preemtif merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Denpasar bersikap responsibilitas agar tidak terjadinya pelanggaran. Usaha yang dapat dilakukan yaitu menanamkan nilai-nilai atau norma-norma yang baik kepada masyarakat, upaya preventif yang ditekankan adalah menghilangkan kesempatan untuk dilakukannya pelanggaran. Kegiatan ini dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Denpasar kepada setiap penyedia jasa angkutan pariwisata. Himbauan-himbauan diberikan kepada setiap penyedia jasa angkutan pariwisata untuk segera menyediakan akses dan fasilitas terhadap penyandang disabilitas dan upaya represif dilakukan dengan melakukan penerapan ketentuan sanksi sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

⁷Febri Handoyo, 2017, Paket Wisata Bagi Difabel, Jurnal Universitas Gajah Mada, 01(02), h. 2, URL <http://jurnal.ugm.ac.id/jpt/article/download/30154/18220>, diakses tanggal 7 Juni 2018, pukul 12.32

III. Penutup

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Penyediaan Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Jasa Angkutan Pariwisata Di Kota Denpasar, bahwa perusahaan dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan belum menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
2. Kendala penyedia jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas mengenai akses bagi penyandang disabilitas karena kurangnya anggaran untuk pengadaan tersebut dianggap sebagai beban dengan kondisi pengguna jasa pariwisata yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terkendali dan kurangnya sumber daya manusia sebagai pihak-pihak yang bertugas untuk menerapkan hukum tidak dapat berjalan maksimal. Upaya untuk mengatasi hal tersebut dengan upaya preemtif yaitu merupakan upaya
3. yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Denpasar bersikap responsibilitas untuk mencegah terjadinya pelanggaran dalam bentuk tidak ditaatinya segala bentuk perintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, upaya preventif yaitu menghilangkan kesempatan untuk dilakukannya pelanggaran dengan pengawasan secara rutin dan berkelanjutan dan upaya represif yaitu dengan

melakukan penerapan ketentuan sanksi sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

IV. Daftar pustaka

Buku

Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Gramedia, Jakarta

Elfrida Gultom, 2007, *Refungsional Pengaturan Pelabuhan untuk Meningkatkan Ekonomi Nasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Majda El Muhtaj, 2008, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mukarom Zaenal, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung.

Soegijatna Tjakranegara, 2005, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Penerbit Rineka Cipta, Bandung.

Jurnal Ilmiah:

Dharmawan, N. K. S. (2011). "The Right Tourism" Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia Di Indonesia. *Jurnal Kerta Patrika*, 36(2), 8-10

Fardan, 2013, Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Penumpang Pada Angkutan Jalan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Untad*, 01(01), 2

Febri Handoyo, 2017, Paket Wisata Bagi Difabel, *Jurnal Universitas Gajah Mada*, 01(02), 2

Wawancara:

Bapak I Ketut Gandi, Kepala Seksi Angkutan Orang pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar, Bapak I Wayan Lemesnawa Sekretaris Dinas pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar dan kepala perusahaan Bintang Bali Transport, Mai Bus Transport, dan Merpati Transport

Peraturan Perundang-Perundangan :

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1998 tentang aksesibilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.