



JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)
ISSN (Online): 2808-6864
FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

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

Made Arta Kusuma¹⁾, I Wayan Wiasta²⁾

^{1,2)}Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: wiastawayan57@gmail.com

Abstract

Accessibility is becoming an increasingly popular issue as the demands of disabled and elderly people gain access to the same. In public transport transportation plays an important role in life not including the disabled, so it needs to be studied in order to provide tourism transportation services to facilities for people with disabilities. The problems examined in this thesis research is the ability to help persons with disability services and services to overcome them.

The research method used in this thesis research is empirical law research method. This method of empirical legal research is based on real-life theory and practice.

The results obtained in this study is the provision of facilities for persons with disabilities in tourism transportation services in Denpasar City all companies under the management of the Department of Transportation does not provide facilities. Access to facilities for persons with disabilities is not fully adequate due to lack of funds and human resources. Overcome this by facilitating the facility according to the laws and regulations.

Keywords : *Implementation, Transportation Service, Persons With Disability*

Abstrak

Aksesibilitas menjadi isu yang semakin populer seiring dengan meningkatnya tuntutan dari kalangan penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh akses yang sama. Pada transportasi publik transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan tidak terkecuali penyandang cacat, sehingga perlu dikaji guna menyediakan jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian skripsi ini yaitu pelaksanaan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata dan kendala penyedia jasa angkutan pariwisata terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas pada jasa angkutan pariwisata dan bagaimana upaya untuk mengatasinya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris ini mengkaji berdasarkan teori dan praktek di kehidupan nyata.

Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam jasa angkutan pariwisata di Kota Denpasar seluruh

ISSN Online Per1808064
ISSN Print Per1808064

perusahaan di bawah pengelolaan perusahaan tidak menyediakan fasilitas. Akses fasilitas bagi penyandang disabilitas melaluinya memadai karena kurangnya dana dan sumber daya manusia. Mengatasi hal tersebut dengan memfasilitasi mengenai fasilitas sesuai peraturan perundang-undangan

Kata Kunci : Pelaksanaan, Jasa Angkutan, Penyandang Disabilitas

A. Pendahuluan

Transportasi bagi bangsa Indonesia merupakan hal terpenting dalam menunjang kehidupan masyarakat, yang erat kaitannya dengan perekonomian masyarakat dan bangsa Indonesia. Perkembangan transportasi di Indonesia tidak luput dari mobilitas ataupun kepentingan dari masyarakat itu sendiri. Mulai dari kepentingan yang bersifat ekonomi, maupun kepentingan yang sifatnya sosial budaya.

Transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, tidak terkecuali para penyandang cacat. Minimnya akses terhadap sarana prasarana publik, khususnya transportasi publik juga berpengaruh besar terhadap derajat hidup penyandang disabilitas. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menyebutkan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu

lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dalam Pasal 242 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yaitu (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. (2) perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi; aksesibilitas; prioritas pelayanan; dan fasilitas pelayanan.

Untuk dapat bersosialisasi dan meningkatkan perannya dalam bermasyarakat tidak hanya aksesibilitas non fisik seperti hak ekonomi politik, dan sosial, tetapi juga aksesibilitas fisik yang secara

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR
Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>; <https://ejournal.unmas.ac.id>

nyata harus diwujudkan dalam setiap pelayanan publik. Diabel juga mempunyai hak untuk mudah mengakses gedung, lingkungan, dan fasilitas umum lainnya. Meskipun regulasi terkait transportasi sudah mengatur tentang poin-poin penting dalam melayani konsumen penyandang disabilitas namun pada pelaksanaannya masih terdapat perlakuan diskriminatif yang kerap didapatkan oleh konsumen penyandang disabilitas yang berujung kepada kerugian yang dideritanya. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul “Pelaksanaan Penyedia Jasa Angkutan Pariwisata Terhadap Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Denpasar”.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum empiris. Yaitu penelitian hukum yang objek kajiannya meliputi ketentuan dan mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodefikasi, Undang-Undang atau kontrak) secara *in*

action/in abstracto pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat (*in concreto*).¹ Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum *in concreto* itu telah sesuai atau tidak dengan ketentuan Undang-Undang atau kontrak telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau tidak, sehingga para pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya.

Penelitian hukum empiris, umumnya mengenal tujuh jenis pendekatan, akan tetapi dalam rangka penyelesaian suatu masalah, dan berdasarkan dari latar belakang serta rumusan masalah penelitian ini, maka jenis pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*), Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*) dan Pendekatan Analisis Konsep Hukum (*Analitikal & Conceptual Approach*).

Berdasarkan atas penggunaan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dalam penelitian hukum empiris. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara

¹ Abdulkadir Muhhamad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti,

Bandung, (selanjutnya disingkat Abdul Kadir Muhammad III), h. 134.

langsung melalui suatu penelitian tersebut untuk menjamin tingkat lapangan dengan cara wawancara keamanan, keselamatan kepada pihak-pihak terkait, seperti Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data-data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu penelaahan terhadap Peraturan Perundang-Undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, serta buku-buku literatur sebagai bahan bacaan.

C. Pembahasan

Di dalam meningkatkan fasilitas pelayanan khususnya pada pengangkutan darat bermesin seperti bus pariwisata, perlu adanya suatu standar teknis fasilitas pelayanan sebagai titik tolak proses pelaksanaan bisnis jasa transportasi bus pariwisata

kenyamanan kepada penumpang. Standar pelayanan minimum merupakan sebuah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.² Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pel Menteri Perhubungan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1998 tentang aksesibilitas bagi penyandang cacat dan orang sakit pada sarana dan prasarana perhubungan. Diantaranya yaitu peraturan mengenai seluruh angkutan, yaitu angkutan jalan, angkutan perkereta apian, angkutan laut, dan angkutan udara.

Keputusan Menteri ini membahas mengenai fasilitas pelayanan untuk penyandang

² Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung, h. 69

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR
Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2> <https://ejournal.unmas.ac.id>

- disabilitas dan orang sakit pada sarana angkutan jalan sebagai berikut.
- 1) Sarana angkutan jalan harus dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan khusus yang diperlukan dan memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan bagi penumpang penyandang cacat dan orang sakit.
- 2) Fasilitas dan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:
- a) Ruang yang dirancang dan disediakan secara khusus untuk penyandang cacat dan orang sakit guna memberikan kemudahan dalam bergerak
 - b) Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana pengangkut
- 3) Pengendara tuna rungu atau cacat kaki atau tangan dalam berlalu lintas di jalan wajib diberi tanda khusus pada kendaraannya agar dapat lebih dikenal oleh pemakai jalan lainnya.

Setiap difabel membutuhkan fasilitas-fasilitas khusus untuk dapat menunjang kemandirian mereka ketika berwisata, fasilitas yang dibutuhkan difabel ketika melakukan perjalanan wisata. Fasilitas yang

- antara lain:
- 1) Tunarungu, fasilitas yang di butuhkan yaitu teks penjelasan pada setiap atraksi yang di kunjungi, karena pengunjung tunanetra akan sulit di tempat yang baru mereka datangi.
 - 2) Tunagrahita, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunagrahita adalah perjalanan seperti akomodasi, transportasi dan lain-lain harus mudah dipahami serta lebih sederhana.
 - 3) Tunanetra, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunanetra adalah guiding block, huruf braile, dan audio.
 - 4) Tunadaksa, fasilitas khusus yang dibutuhkan oleh tunadaksa ketika melakukan perjalanan wisata, antara lain ramp, toilet khusus, dan juga tangga dengan pegangan.

Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang para penyandang disabilitas dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. Penyediaan aksesibilitas diselenggarakan oleh

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

pemerintah dan/atau masyarakat dan kesetaraan dan keteraturan sebagai

dilakukan secara menyeluruh, hak setiap pengguna jasa angkutan

terpadu, dan berkesinambungan.

Penyediaan aksesibilitas tersebut sebagai bentuk pengakuan atas hak-hak kaum penyandang disabilitas, sudah kewajiban Pemerintah memberikan pelayanan publik tanpa diskriminasi, seharusnya para penyandang disabilitas memperoleh hak tersebut. Kewajiban pemenuhan akses yang sama kepada penyandang disabilitas adalah kewajiban bersama Pemerintah dan masyarakat disemua fasilitas pelayanan umum. Yang lebih penting dalam perlakuan terhadap penyandang disabilitas adalah kepedulian, kepedulian dan keyakinan bahwa hak aksesibilitas merupakan bagian dari hak asasi manusia yang perlu dihormati. Hak penyandang disabilitas merupakan hak yang sepatutnya diberikan dan di jaga sebagai bentuk kesetaraan hak asasi manusia.

Pengangkut juga wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan,

umum sebagaimana ketentuan pada Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Pelayanan publik pada transportasi publik memang betul-betul belum bisa memuaskan pengguna. Pelayanan publik yang baik seharusnya memiliki kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana harus memiliki pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika. Pada realita yang ada, akses bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, karena penyedia pelayanan tidak bisa memberikan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas.

Perlindungan hukum bagi penumpang adalah suatu masalah besar dengan persaingan global yang terus berkembang sehingga perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan global. Sebagai bentuk perlindungan bagi

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

PAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2> <https://ejournal.unmas.ac.id>

kewajiban antara lain:

Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan, Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdara).

1) Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:

- a. Mengusahakan pemeliharaan perlengkapan atau peranakbuahan alat pengangkutnya;
- b. Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
- c. Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.

2) Mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim

3) Mengasuransikan tanggung jawabnya.

Upaya penanggulangan penyediaan akses disabilitas yaitu suatu penanggulangan dan/atau pencegahan tidak akan terlaksana dengan baik apabila menemui suatu hambatan. Penanggulangan yang dilakukan terhadap permasalahan mengenai penegakan hukum, tentunya tidak dapat terlepas dari kenyataan, bahwa berfungsinya hukum sangatlah tergantung pada hubungan yang serasi antara hukum itu sendiri, penegak hukum, fasilitasnya dan masyarakat yang diaturnya dan faktor kebudayaan.

Sebagai bentuk perlindungan bagi pengguna jasa angkutan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

layanan atau *service-provider* adalah sebagai pihak-pihak yang bertugas sebagai pihak yang dapat memberikan suatu untuk menerapkan hukum tidak dapat

layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Ketut Gandi Kepala Seksi Angkutan Orang 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 kendala dari penyedia jasa adalah 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

berjalan maksimal.

D Simpulan dan Saran

Penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada kenyataan belum dapat dirasakan bagi penyandang disabilitas, kesetaraan bagi penyandang disabilitas masih belum dapat terpenuhi secara maksimal dan merata dikarenakan kurangnya tempat duduk bagi penyandang disabilitas di bus angkutan pariwisata. Penyediaan Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Jasa Angkutan Pariwisata Di Kota Denpasar, bahwa seluruh perusahaan dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan tidak menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam jasa angkutan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan 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

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

untuk menerapkan hukum tidak dapat 2016 penyandang disabilitas wajib
berjalan maksimal. Upaya untuk memperoleh akomodasi yang layak
mengatasi hal tersebut dengan upaya pre-emptif, upaya preventif dan upaya represif.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016, wajib menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dan sesuai dengan amanat dari UUD NRI 1945 maka Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, artinya pemerintah berkewajiban menyediakan aksesibilitas pelayanan umum yang memadai bagi masyarakat baik itu kepada penyandang disabilitas dengan cara wajib menyediakan kursi atau tempat duduk bagi penyandang disabilitas serta fasilitas lainnya seperti jalan khusus untuk menaiki bus bagi penyandang disabilitas.

Dinas Perhubungan Kota Denpasar diharapkan dapat menjadi pelaksana dalam meningkatkan kesetaraan dan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas, terutama dalam penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam angkutan pariwisata. Sesuai dengan Undang-Undang UU No. 8 Tahun

dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermatabat tanpa diskriminasi.

Dinas Perhubungan Kota Denpasar harus tegas memberikan sanksi administratif terhadap para pemilik perusahaan angkutan Umum atau angkutan Pariwisata yang tidak menyediakan kursi bagi penyandang disabilitas di angkutan transportasinya, hal tersebut dilakukan agar peraturan perundang-undangan berjalan sesuai dengan keadaan di lapangan yang masih sangat kurang bagi kaum penyandang disabilitas. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Denpasar beserta dengan pemilik perusahaan angkutan Umum atau angkutan Pariwisata wajib bersinergi untuk dapat mengatasi kendala-kendala bagi penyandang disabilitas dengan memfasilitasi penyandang disabilitas dengan menyediakan fasilitas yang masih kurang.

Daftar Pustaka

Buku

JURNAL HUKUM MAHASISWA
Volume. 01, Nomor 02, Oktober (2021)

ISSN (Online): 2808-6864

Abdulkadir Muhammad, 2004,
FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

~~DOI: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>~~

Citra Aditya Bakti, Bandung

Surjadi, 2009, *Pengembangan*

Kinerja Pelayanan Publik,

Refika Aditama, Bandung

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun

2009, Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 96

Tahun 2009, Tambahan

Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 5025

Undang-Undang Nomor 8 Tahun

2016, Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 69

Tahun 2016, Tambahan

Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 5871

Peraturan Menteri Perhubungan

Republik Indonesia Nomor PM

26 Tahun 2017 Tentang

Penyelenggaraan Angkutan

Orang Dengan Kendaraan

Bemotor Umum Tidak Dalam

Trayek