



DISKRIMINASI TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA

(Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 439 PK/Pdt/2017)

Yesi Yuliana ¹⁾

Magister Kenotariatan, Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pemenuhan aksesibilitas yang diberikan Pemerintah kepada penyandang disabilitas, mengingat tindak diskriminasi yang terjadi pada Ridwan Sumantri sebagaimana yang telah diputus dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 439 PK/ Pdt/2017, kasus ini adalah contoh bahwa pemerintah masih belum secara maksimal memberikan keadilan terhadap penyandang disabilitas dalam sistem penyelenggaraan Bandar udara, adapun ketidakadilan pada kasus ini dapat dilihat dari fasilitas khusus yang tidak disediakan oleh penyelenggara angkutan udara sebagaimana yang telah ditentukan oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan tipe yuridis normatif (*legal research*) dengan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), studi kasus (*Study case*). Kesimpulan dari penulisan ini adalah bahwa secara tertulis segala penyandang disabilitas telah ditentukan bahwa setiap penyelenggara angkutan udara wajib untuk menyediakan segala fasilitas dan personel khusus untuk membantu penyandang disabilitas dan diberikan perlindungan untuk menjamin persamaan hak, namun pada penerapannya segala aturan tersebut masih belum menyeluruh disediakan oleh penyelenggara angkutan publik,

Kata Kunci: Disabilitas, Penerbangan, Angkutan Udara

*Correspondence Address : yesiyuliana63@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v6i3.2019.536-547

©2019 Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan UM-Tapanuli Selatan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara yang demokratis, rakyat (*demos*) pada dasarnya adalah pemegang kekuasaan tertinggi (*cratein*). Karena demokrasi adalah *governance of the people* (pemerintahan dari rakyat), *governance by people* (pemerintahan oleh rakyat) dan *governance for people* (pemerintahan untuk rakyat).²

Setiap warga negara berhak mendapatkan segala hak oleh karena kedudukannya sebagai Warga Negara Indonesia, adapun hak ini wajib diberikan tanpa membedakan kondisi fisik individunya. Hak asasi hakikatnya bersifat universal yang artinya hak-hak ini diberikan kepada semua orang tanpa ada keterbatasan pada jenis kelamin, warna kulit, usia, kultural, dan juga agama. Hak ini melampaui batas-batas negara, perekonomian, gender dan keadaan seseorang baik itu normal maupun penyandang disabilitas.³

Sebagaimana pada pasal 4 Penyandang Disabilitas memiliki ragam yang meliputi : (a) penyandang disabilitas fisik ; (b) penyandang disabilitas intelektual ; (c) penyandang

disabilitas mental ; dan (d) penyandang disabilitas sensorik.

Salah satu persamaan hak yang harus diberikan oleh Pemerintah adalah persamaan kesempatan yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam menjalani kehidupannya, yaitu memberikan akses khusus guna mempermudah aktivitas keseharian penyandang disabilitas dan menyediakan ruang bagi pengembangan potensinya dan membentuk karakter mandiri dalam diri setiap penyandang disabilitas fisik.lalu sejauh apa Pemerintah telah membuat produk hukum guna melindungi penyandang disabilitas ? apakah setiap aturan yang diberlakukan dan disertai sanksi tersebut telah mampu dilaksanakan ? dimana letak kendala pelaksanaan tersebut ?apakah Pemerintah telah mampu memberikan keadilan terhadap penyandang disabilitas sebagai Warga Negara Indonesia?.

Jumlah penyandang disabilitas semakin meningkat dan semakin membutuhkan perhatian pemerintah mengenai kebutuhan dalam segala aspek kehidupannya seperti kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan kebahagiaan dan kebutuhan lain termasuk untuk dipandang sama dengan masyarakat biasa, maka sebagai upaya

²Agus Hiplunudin,2017, *Kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik*, Calpulis: Yogyakarta, hlm. 128.

³Soetandyo Wignjoesobroto, 2007, *Hak Asasi Manusia Konsep Dasar dan Perkembangan Pengertiannya dari Masa ke Masa*,Jakarta:PT. ELSAM, hlm. 1.

pemenuhan kebutuhan tersebut pemerintah juga semakin meningkatkan pelayanannya yang dalam penulisan ini akan dikhususkan pada pelayanan dalam sistem angkutan udara dalam penyelenggaraan bandar udara di Indonesia yang telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, Namun realitanya peraturan-peraturan tersebut memiliki kelemahan yaitu tidak semua penyelenggara angkutan udara memberikan kemudahan aksesibilitas pada penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan tipe yuridis normatif (legal research) dengan pendekatan perundang-undangan (Statute Approach), studi kasus (Study case). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Metode yang digunakan untuk analisis bahan hukum yaitu metode analisis bahan hukum deduktif.

PEMBAHASAN

Diskriminasi Penyandang Disabilitas dalam Sistem Penyelenggaraan Angkutan Udara di Indonesia

Penyandang Disabilitas merupakan individu yang berhak untuk menuntut setiap hak yang melekat

dalam dirinya, terhadap hak yang dilanggar dan merugikan dirinya akibat keterbatasan fisik sebagaimana kasus pada pada putusan ini adalah termasuk tindakan diskriminasi . Diskriminasi pada dasarnya merupakan bagian dari tindakan yang melanggar hak asasi manusia. Sebagai upaya perlindungan HAM penyandang disabilitas, Pemerintah menerbitkan peraturan yang bersifat non diskriminatif dan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pasal 28 D ayat (1) Amandemen IV Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, meliputi hakatas perlakuan yang sama;
2. Pasal 5, pasal 18 dan pasal 122 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, meliputi hak mengenai aksesibilitas, jaminan pemenuhan hak dan upaya mempermudah penyandang disabilitas dalam menikmati pelayanan publik secara gratis dan tidak dipungut biaya, serta adanya akses komunikasi yang dapat dipahami penyandang disabilitas ;
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), bertujuan untuk melindungi penyandang disabilitas dan mengangkat

persamaan hak dan kebebasan bagi seluruh penyandang disabilitas.

4. pasal 4 huruf (j) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik berasaskan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan pada huruf (i) dijelaskan bahwa fasilitas tersebut guna memudahkan dan dapat dijangkau oleh penyandang disabilitas ;
5. Pasal 27 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, bahwa fasilitas bagi penyandang disabilitas dijamin sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas ;
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 mengatur mengenai standar yang harus digunakan dalam membangun aksesibilitas sehingga para difabel tidak kesulitan untuk menggunakan aksesibilitas tersebut.

Negara telah berhasil menjamin perlindungan hak penyandang disabilitas melalui instrumen hukum nasional, namun pelaksanaan dari instrumen tersebut tidak sepenuhnya dapat direalisasikan sehingga negara terkesan mendiskriminasi atau

mengabaikan hak penyandang disabilitas. Lemahnya penegakan dari instrumen yang telah dibuat menyebabkan rendahnya tingkat ketersediaan aksesibilitas. Tersedianya kemudahan aksesibilitas yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam melakukan pelayanan publik merupakan pemenuhan dan penghormatan hak-hak serta sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kemandirian penyandang disabilitas. Lingkungan sekitar yang mendukung pemenuhan hak sehingga penyandang disabilitas dapat melakukan mobilitas dan beraktifitas merupakan faktor yang mendukung keberhasilan pengembangan potensi serta peranan sosial dalam kemasyarakatan dan bernegara.⁴

Pemerintah dalam upaya melindungi penyandang disabilitas dari tindakan diskriminasi dalam pelayanan publik masih memiliki kelemahan yaitu belum meratanya penyediaan fasilitas khusus penyandang disabilitas dalam bandar udara yang ada di Indonesia, hal ini terjadi pada Ridwan

⁴I Ketut Surya Buana, "Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan", URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/47249>, diakses pada 01 November 2019, pukul 12.15 Wib.

Sumantri yang merupakan penyandang disabilitas yang mengajukan gugatannya melalui pengadilan atas dasar tindak diskriminasi yang telah diterimanya ketika menggunakan jasa angkutan penerbangan pada tanggal 11 April 2011. Adapun tindak diskriminasi yang diterimanya meliputi proses pemberian seat yang sulit untuk dijangkau pengguna kursi roda, tidak tersedianya fasilitas khusus dan personil khusus yang bertugas untuk membantu penyandang disabilitas, dan terakhir adalah pemberian formulir yang bersifat memaksa yang menyatakan pembebasan tanggung jawab pihak maskapai terhadap penyandang disabilitas selama proses penerbangan.

Keselamatan merupakan hal utama dalam transportasi, tidak terkecuali transportasi udara. Sistem keselamatan dalam dunia penerbangan memiliki tiga syarat yaitu, kedisiplinan, kejujuran, dan keterampilan.⁵

Adapun hak penyandang disabilitas yang dimaksud adalah perlakuan dan pelayanan khusus sebagaimana yang terdapat pada pasal 134 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat diuraikan sebagai berikut:

⁵Gunaryadi, et al.,2016, *Keselamatan Penerbangan Tinjauan Keselamatan Penerbangan Sipil di Indonesia*, Mitra Wacana Media: Jakarta, hlm.33.

1. Pemberian prioritas tempat duduk;
2. Penyediaanfasilitas kemudahan untuk naik dan turun dari pesawat;
3. Tersedianya personal yang dapat berkomunikasi dengan penyandang disabilitas

Sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas juga diatur secara tegas didalam pasal 4 huruf (j) Undang-undang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan prioritas bagi kelompok rentan”, dan pada huruf (i) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan”. Penyediaan pelayanan penyandang disabilitas juga di lindungi dan ditetapkan dalam pasal 28 H angka (2) amandemen ke II Undang-undang Dasar 1945, dimana pasal ini menyatakan setiap orang memiliki hak untuk mencapai persamaan dan keadilan.

Pelanggaran atau tidak dilaksanakannya suatu perjanjian pengangkutan dapat timbul dalam hal sebagai berikut:⁶

1. Pengangkut menolak secara tidak sah ;

⁶ Baiq Setiani, Februari 2016, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Jurnal Ilmu Hukum Novelty, Vol.7 No. 1,hlm.2.

2. Pengangkutan tidak dilaksanakan secara keseluruhan ;
3. Adanya kelalaian dari pihak pengangkut dalam melaksanakan pengangkutan ;

Penyandang disabilitas yang mengalami tindakan yang bersifat diskriminatif dan melanggar hak-hak yang menyebabkan kerugian dapat mengajukan gugatan sebagaimana yang telah ditentukan didalam pasal 176 Undang-undang tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa penumpang dan pihak lain yang berkepentingan dapat mengajukan gugatan sesuai ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.

Terdapat 3 jenis konsep tanggung jawab pengangkut sebagaimana yang diatur pada Undang-undang Penerbangan yaitu konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) terdapat pada pasal 1365 KUHPerdara yang dikenal sebagai tindakan melawan hukum ; konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga tak bersalah (*presumption of liability*) ; konsep tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau

strict liability) diterapkan terhadap operator pesawat udara kepada pihak ketiga sehingga tidak dapat membebaskan diri dari kewajiban membayar ganti kerugian.⁷

Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penyandang disabilitas ketika mengalami tindak diskriminasi dalam menggunakan jasa angkutan penerbangan adalah melalui pengadilan dan lembaga diluar pengadilan sebagaimana pada pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dinyatakan bahwa, penumpang, ahli waris, penerima kargo atau pihak ketiga dapat mengajukan tuntutan terhadap pengangkut melalui pengadilan negeri didalam wilayah negara kesatan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Hukum itu menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.⁸

⁷ H.K.Martono dan Amad Sudiro, "Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI NO.1 Tahun 2009", *Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hal. 221.*

⁸ M. Agus Santoso, 2015, *Hukum Moral dan Keadilan*, Cetakan III, Prenadamedia Group: Jakarta, hlm. 81-82.

Putusan Mahkamah Agung dalam pada peninjauan kembali No.439 PK/Pdt/2017 tanggal 3 oktober 2017 menyatakan bahwa hak penyandang disabilitas telah dirugikan dan harus membayar kerugian yang ditimbulkan baik materiil maupun immateriil, Prinsip tanggung jawab karena melakukan perbuatan melawan hukum *Vide* terdapat pada pasal 1365 KUH Perdata yaitu setiap orang yang menimbulkan kerugian harus memberikan ganti kerugian.

Adapun kerugian yang diterima oleh Ridwan Sumantri adalah pelayanan yang buruk yang menyebabkan rasa rendah diri didepan pengguna jasa angkutan penerbangan lainnya. Hal ini juga diatur dalam ketentuan pasal 1372 KUH Perdata yaitu penghinaan berhak untuk mendapatkan ganti rugi serta pemulihan dan kehormatan nama baik.”

Setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian harus mengganti kerugian atas dasar perbuatannya sendiri dan sebagaimana pada pasal 1367 KUHPerdata juga bertanggung jawab atas perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilannya yang bertindak untuk dan atas namanya apabila menimbulkan kerugian.⁹

Majelis hakim dalam menentukan besar ganti kerugian materiil dan immateriil menggunakan pasal 1371 dan 1372 KUH Perdata dan Yurisprudensi, yaitu dengan mempertimbangkan berat ringannya perbuatan para tergugat, kedudukannya serta kemampuan para pihak dan telah memenuhi unsur melawan hukum sebagai berikut:¹⁰

- a. Unsur Perbuatan, yaitu unsur perbuatan yang merupakan kesengajaan dan perbuatan yang merupakan kelalaian ;
- b. Unsur melawan hukum ;
- c. Unsur kesalahan ;
- d. Unsur kerugian,pasal 1365 KUH Perdata menentukan kewajiban untuk membayar ganti rugi ;
- e. Adanya hubungan antara perbuatan dan kerugian.

Melalui pertimbangan hakim pada putusan ini dapat diketahui bahwa para setiap penyandang disabilitas mendapatkan perlindungan, dan setiap perbuatan melanggar hukum pada kasus ini secara jelas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Tidak tersedianya fasilitas dan personil khusus untuk mempermudah penyandang

¹⁰Krisnadi Nasution, Februari 2014, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum*, Mimbar Hukum Vol. 26 No.1, hlm. 58.

⁹ *Ibid.*, hal.278.

- disabilitas ini merupakan kekeliruan dari pihak maskapai, dan merupakan perbuatan yang melawan hukum karena tidak tersedianya fasilitas khusus dan personil yang ditunjuk untuk membantu penumpang penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan Bandar udara di Terminal I Bandar Internasional Soekarno Hatta. Bertentangan dengan ketentuan sebagai berikut:
- b. Pasal 28H ayat (2) Amandemen ke II UUD 1945, setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh persamaan dan keadilan ;
 - c. Pasal 234 ayat (1) huruf Undang-undang Tentang Penerbangan, penyelenggara Bandar udara wajib memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan menteri.
 - d. Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Pelayanan Publik, penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus sesuai peraturan perundang-undangan.
 - e. Pasal 140 ayat (2) Undang-undang No.1 Tahun 2016 tentang Penerbangan, badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
2. Pasal 141 ayat (2) Undang-undang No.1 Tahun 2016 tentang Penerbangan, apabila pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang seara sengaja menimbulkankerugian
 3. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia *Cq.* Direktorat Jenderal Perhubungan Udara juga telah lalai dalam melaksanakan tanggung jawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Bandar udara terhadap pelayanan penumpang angkutan udara. Bertentangan dengan Ketentuan-ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pasal 11 ayat (1) Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pembinaan

sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1) dilakukan oleh menteri *in casu* adalah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia *Cq.* Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. kewajiban melakukan pembinaan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan

4. Pasal 13 Undang-undang No.19 Tahun 2011 tentang Akses Terhadap Keadilan,
5. Terakhir adalah Petugas pramugari Maskapai yang memaksa penggugat untuk menandatangani surat formulir yang menyatakan bahwa pihak angkutan udara tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama perjalanan sampai ke tempat tujuan, dan formulir tersebut harusnya ditujukan terhadap penumpang yang menderita sakit. bertentangan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pasal 142 ayat (1) Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa berdasarkan pasal ini, pengangkut berhak menolak

mengangkut penumpang yang sakit dan tidak memiliki keterangan dokter yang mengizinkan untuk melakukan penerbangan dan wajib didampingi oleh seorang dokter atau perawat yang bertanggung jawab dan dapat membantunya selama penerbangan berlangsung.

- b. Pasal 186 ayat (1) Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengangkut dilarang membuat perjanjian yang fungsinya untuk meniadakan tanggung jawab pengangkut atau menentukan batas ganti kerugian yang diatur dalam Undang-undang ini.

Ridwan sumantri adalah penyandang disabilitas pengguna kursi roda, yang karena keterbatasannya membutuhkan fasilitas khusus seperti penyediaan lift dan personil yang akan membantu penggugat menuju maskapai penerbangan. tidak dapat dipersamakan dengan sakit sebab penggugat dalam keadaan baik secara mental dan/atau sensorik, dan karena keterbatasannya tidak

menimbulkan kerugian bagi penumpang lainnya.

Sebagai upaya untuk mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat dalam menggunakan transportasi udara di Indonesia, pemerintah harus turut campur tangan guna melindungi kegiatan transportasi. Pemerintah membuat strategi untuk mencapai sasaran, yaitu mewujudkan transportasi udara yang efektif, efisien, cepat, selamat, dan nyaman. Salah satunya adalah dengan membentuk satu kesatuan jaringan penerbangan Sistem Transportasi udara Nasional (Sistranas). Sesuai dengan ketentuan pasal 5 ayat (2) Undang-undang No.39 tahun 2008 tentang Kementerian Negara, bahwa transportasi merupakan suatu urusan pemerintahan.

Sistem penerbangan yang kurang memperhatikan kedudukan dari penyandang disabilitas tidak sesuai dengan konsep kesamaan hak dihadapan hukum, sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 27 ayat (1) UUD 1945 pasca amandemen yang menyatakan bahwa: "segala warga negara bersamaan kedudukannya didalam hukum dan pemerintah itu dengan tidak ada kecualinya" dan ketentuan ini dapat diartikan bahwa

negara telah memberikan garansi bahwa tidak akan ada diskriminasi perlakuan hukum kepada warga negaranya, sehingga bersalah dan tidak bersalahnya warga negara tergantung kepada ketentuan umum yang mengaturnya dan tidak berlandaskan kekuasaan yang menentukan. Hal ini juga berarti bahwa dalam hukum di Indonesia, konsep ini berdiri diatas kebenaran dan keadilan sebagai tolak ukurnya.

Bentuk upaya meningkatkan pembangunan bandar udara maupun fasilitas publik lainnya, pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat perlu bekerja sama, berbagi peran serta berperan aktif. Pelayanan publik yang baik secara langsung telah memberikan keadilan bagi penyandang disabilitas yang merupakan masyarakat dengan keterbatasan. Meningkatkan keperdulian terhadap penyandang disabilitas artinya mendukung pembangunan nasional, baik melalui pelayanan publik maupun fasilitas publik. Pemerintah membuat dan mengawasi penerapan kebijakan publik dan pelaku usaha mengikuti menjalankan usaha sesuai bidangnya dengan mengikuti aturan yang telah diberlakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang perlindungan terhadap penyandangdisabilitas dalam menggunakan jasa angkutan penerbangan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Putusan Mahkamah Agung Nomor 439 PK/Pdt/2017 dapat menjadi contoh bagaimana hukum memberikan keadilan, nilai kegunaan atau kemanfaatan hukum dan sisi nilai kepastian hukum kepada penyandang disabilitas, selain itu putusan hakim ini juga mengandung beberapa aspek yaitu pertama, putusan hakim merupakan jelmaan dari hukum yang berlaku dan berguna untuk setiap orang maupun kelompok serta negara. Kedua, dan idealnya putusan hakim merupakan perwujudan dari hukum yang berlaku dan berguna untuk setiap orang maupun kelompok serta negara. merupakan bentuk nyata keseimbangan antara ketentuan hukum dan kenyataan dilapangan. Ketiga, putusan hakim bermanfaat bagi masyarakat, dan putusan hakim tidak menimbulkan konflik baru bagi para pihak dan masyarakat.¹¹

Saran yang dapat penulis berikan hendaknya kepada pemerintah, penulis mengharapkan upaya peningkatan pengawasan terhadap penyelenggaraan bandar udara, dan kepada masyarakat untuk meningkatkan keperdulian terhadap lingkungan sosial, karena sebagai makhluk sosial, masyarakat tidak hanya saling melengkapi kebutuhan tetapi juga dituntut untuk saling peduli atas dasar kemanusiaan dan atas dasar hak asasi manusia sebagai umat beragama dan umat berbudaya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Hiplunudin,2017, Kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik, Calpulis: Yogyakarta.
- Gunaryadi, et al.,2016, Keselamatan Penerbangan Tinjauan Keselamatan Penerbangan Sipil di Indonesia, Mitra Wacana Media: Jakarta.
- H.K.Martono dan Amad Sudiro,2010, "Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009", Jakarta, Rajawali Pers.
- M. Agus Santoso,2015, Hukum Moral dan Keadilan, Cetakan III, Prenadamedia Group: Jakarta.
- Soetandyo Wignjoesoebroto, 2007, Hak Asasi Manusia Konsep Dasar dan Perkembangan Pengertiannya dari Masa ke Masa, Jakarta: PT. ELSA.

¹¹Fence M Wantu, September 2012, *Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Putusan Hakim di Peradilan Perdata*, Jurnal Dinamika Hukum, (Gorontalo) Vol. 12 No.3, hlm.481.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang - undang Nomor 39 Tahun 1998 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886).

Undang-undang No.39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916).

Undang - undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang - undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 486).

A. Jurnal

Baiq Setiani, Februari 2016, Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan, Jurnal Ilmu Hukum Novelty, Vol.7 No. 1

Fence M Wantu, September 2012, Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Putusan Hakim di Peradilan Perdata, Jurnal Dinamika Hukum, (Gorontalo) Vol. 12 No.3

Ghinta Pedhiena, Februari 2011, Kewenangan Kantor Otoritas Bandar Udara, DIH, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 7 Nomor 13.

Krisnadi Nasution, Februari 2014, Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum, Mimbar Hukum Vol. 26 No.1.

B. Putusan Pengadilan

Putusan Mahkamah Agung Nomor 439 PK/Pdt/2017.

C. Internet

I Ketut Surya Buana,"Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan", URL : https://ojs.unud.ac.id/index.php/Ke_rthanegara/article/view/47249, diakses pada 01 November 2019, pukul 12.15 Wib.