

SKY EAST: Education of Aviation Science and Technology

E-ISSN: 3025-2709 (Online) & P-ISSN - (Print)

DOI: [10.61510/skyeast.v3i2.55](https://doi.org/10.61510/skyeast.v3i2.55)

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license

Analisis Kebutuhan Fasilitas Ruang Jenazah Khusus untuk Meningkatkan Pelayanan Penanganan Jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Muhamad Fachri¹, Ubaedillah², Lina Rosmayanti³

¹Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia, email: 15112210040@ppicurug.ac.id

²Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia, email: ubaedillah@ppicurug.ac.id

³Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia, email: lina.rosmayanti@ppicurug.ac.id

Corresponding Author: 15112210040@ppicurug.ac.id

Abstract: *This study analyzes the need for special mortuary facilities (Human Remains/HUM) at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar to improve mortuary handling services. The background of the problem is the unavailability of special mortuary rooms that cause mortuary handling to be carried out in general cargo areas. The purpose of this research is to identify needs and design recommendations for special mortuary facilities. The research method uses a qualitative descriptive approach through direct observation, in-depth interviews with officers and victims' families, as well as documentation studies conducted from October 2024 to February 2025. The research results show that mortuary handling is currently still carried out in general cargo areas without special rooms, adequate ventilation, or family waiting rooms, which cause discomfort and are not in accordance with health, cultural, and religious standards. The main conclusion shows that the development of special mortuary rooms is urgently needed to improve service quality and meet regulatory standards. The implications of this research provide recommendations for building closed rooms with limited access, adequate ventilation, family waiting rooms, cooling systems, and special staff training to improve institutional professionalism.*

Keyword: *mortuary room, cargo services, human remain, airport, special facilities*

Abstrak: Penelitian ini menganalisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah khusus (*Human Remains/HUM*) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dalam rangka meningkatkan pelayanan penanganan jenazah. Latar belakang masalah adalah tidak tersedianya ruang jenazah khusus yang menyebabkan penanganan jenazah dilakukan di area kargo umum. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kebutuhan dan merancang rekomendasi fasilitas ruang jenazah khusus. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan petugas dan keluarga korban, serta studi dokumentasi yang dilakukan dari bulan Oktober 2024 hingga Februari 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan jenazah saat ini masih dilakukan di area kargo umum tanpa ruang khusus, ventilasi memadai, atau ruang tunggu keluarga, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan tidak sesuai dengan standar kesehatan, budaya, dan agama. Simpulan utama menunjukkan bahwa pengembangan ruang jenazah khusus sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi standar regulasi. Implikasi penelitian ini memberikan rekomendasi pembangunan ruang tertutup

dengan akses terbatas, ventilasi memadai, ruang tunggu keluarga, sistem pendingin, dan pelatihan petugas khusus untuk meningkatkan profesionalisme institusi.

Kata Kunci: bandar udara, fasilitas khusus, *human remains*, pelayanan kargo, ruang jenazah

PENDAHULUAN

Bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai tempat perpindahan penumpang dan barang, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam pelayanan kargo khusus, termasuk pengiriman jenazah (*Human Remains*). Di tengah meningkatnya kebutuhan akan pengiriman jenazah antar wilayah melalui transportasi udara, keberadaan fasilitas khusus untuk penanganan jenazah menjadi sangat penting bagi operasional bandara modern.

Berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya fasilitas khusus dalam penanganan kargo sensitif di bandara. Gumilar dan Suntoro (2022) menjelaskan bahwa prosedur penanganan kargo khusus memerlukan fasilitas dan protokol tersendiri untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan semua pihak yang terlibat. Sementara itu, Tjiptono (2011) menekankan bahwa kualitas pelayanan jasa sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas fisik yang memadai dan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam konteks internasional, ICAO Annex 9 (2017) telah menetapkan standar minimum untuk fasilitas penanganan jenazah di bandara, termasuk kebutuhan akan ruang terpisah, sistem pendingin, dan area tunggu keluarga.

Berdasarkan studi pendahuluan, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai salah satu bandara tersibuk di Kawasan Timur Indonesia masih menghadapi kesenjangan signifikan dalam penyediaan fasilitas ruang jenazah yang layak. Kondisi ini berbeda dengan bandara-bandara internasional lainnya yang telah memiliki fasilitas *Human Remains* yang memadai. Kesenjangan ini tidak hanya berdampak pada aspek operasional, tetapi juga menyangkut nilai-nilai kemanusiaan, budaya, dan kepatuhan terhadap regulasi nasional maupun internasional. Menurut Fachri, et al (2025), kebutuhan akan fasilitas ruang jenazah khusus di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar menjadi hal yang sangat penting seiring dengan meningkatnya aktivitas penerbangan dan mobilitas masyarakat.

Berdasarkan observasi awal, saat ini penanganan jenazah dilakukan di area penanganan kargo umum yang tidak memberikan privasi, kenyamanan, atau penghormatan yang layak sesuai dengan Permenkes RI No. 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Jenazah. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dari pihak keluarga jenazah dan berpotensi menurunkan kredibilitas institusi. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik dan merancang rekomendasi fasilitas ruang jenazah khusus guna meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan, budaya, dan standar internasional.

KAJIAN PUSTAKA

Bandar udara merupakan kawasan yang memiliki fungsi strategis sebagai tempat mendarat dan lepas landasnya pesawat, serta menjadi simpul transportasi antarmoda yang mendukung mobilitas penumpang dan barang. Menurut Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan dengan batas tertentu di daratan atau perairan yang digunakan sebagai tempat kegiatan pesawat udara dan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya. Hal ini juga sejalan dengan definisi dari ICAO dalam Annex 14, yang menyebutkan bahwa bandar udara mencakup bangunan, instalasi, dan peralatan yang diperuntukkan untuk mendukung operasi penerbangan secara menyeluruh.

Salah satu fasilitas penting yang terdapat dalam sebuah bandar udara adalah terminal kargo. Berdasarkan ICAO Annex 9, terminal kargo merupakan fasilitas yang dirancang khusus

untuk menangani alur pengiriman dan penerimaan barang melalui udara, baik domestik maupun internasional. Dalam operasionalnya, terminal ini harus memenuhi standar keselamatan dan keamanan serta didukung dengan sistem manajemen terorganisir, ruang penyimpanan, dan peralatan pemindahan barang untuk memastikan efisiensi dan ketepatan waktu (Wiguna & Endrawijaya, 2020).

Kargo udara sendiri terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu *general cargo* dan *special cargo*. *General cargo* merupakan barang kiriman biasa yang tidak memerlukan penanganan khusus, sementara *special cargo* mencakup barang yang memerlukan perlakuan khusus seperti jenazah (*human remains*), organ tubuh, hewan hidup, bahan mudah rusak, dan barang berbahaya. Jenazah sebagai bagian dari *special cargo* harus ditangani sesuai dengan regulasi IATA dan peraturan nasional, seperti Permenkes No. 18 Tahun 2020. Dalam regulasi tersebut dinyatakan bahwa penanganan jenazah harus dilakukan di ruang yang terpisah dari fasilitas umum, dilengkapi ventilasi, peralatan disinfeksi, alat pelindung diri (APD), serta sistem pengelolaan limbah medis.

Dalam praktik pengangkutan jenazah melalui udara, diperlukan sejumlah dokumen administratif seperti surat kematian, izin pengangkutan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), serta sertifikat kesehatan. Jenazah juga harus dikemas sesuai standar dengan peti kedap udara dan diberi label "Human Remains". Tarif layanan untuk pengiriman jenazah di terminal kargo termasuk dalam kategori PJKP2U (Pendapatan Jasa Kepelabuhanan dan Penggunaan Pelayanan Umum), yang mencakup biaya *handling*, penyimpanan, administrasi, dan penanganan khusus.

Kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak terhadap loyalitas dan reputasi institusi. Dalam konteks pengiriman jenazah, pelayanan yang layak dan manusiawi tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga menjadi bentuk penghormatan terhadap nilai-nilai budaya dan emosional keluarga.

Sejumlah penelitian terdahulu turut mendukung urgensi pengembangan fasilitas ruang jenazah khusus di bandar udara. Firnanda et al. (2024) menunjukkan bahwa meskipun prosedur standar telah dijalankan dengan baik oleh petugas EMPU, masih terdapat kendala dalam proses dokumentasi dan koordinasi. Penelitian oleh Puspitasari et al. (2023) mengidentifikasi tiga tahap utama dalam pengiriman jenazah, namun keterlambatan penerimaan sering menjadi hambatan utama. Susanto (2023) menyoroti pentingnya peran KKP dalam penerbitan izin angkut jenazah dan *surveilans epidemiologi*, sedangkan Tasidjawa dan Sutarwati (2024) menemukan bahwa fasilitas pelayanan di beberapa bandara masih belum memenuhi ketentuan PM 178 Tahun 2015. Selain itu, penelitian oleh Purwita Bintoro (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di sektor transportasi udara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah khusus di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena kompleks yang melibatkan aspek sosial, budaya, dan operasional dalam konteks pelayanan jenazah di bandara.

Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data yang terdiri dari observasi partisipatif langsung di terminal kargo, wawancara mendalam dengan informan kunci, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati kondisi aktual penanganan jenazah, alur proses, dan fasilitas yang tersedia saat ini. Wawancara mendalam dilakukan dengan supervisor terminal kargo sebagai petugas operasional dan keluarga korban sebagai pengguna

layanan untuk memperoleh perspektif yang komprehensif. Studi dokumentasi meliputi analisis terhadap SOP penanganan jenazah, *layout* terminal kargo, data statistik *Human Remains* periode Oktober 2024 hingga Januari 2025, serta regulasi terkait seperti Permenkes RI No. 18 Tahun 2020 dan ICAO Annex 9.

Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan *credibility* dan *dependability* hasil penelitian. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kategori yang muncul dari data. Penelitian dilaksanakan selama masa *On the Job Training* (OJT) di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada periode Oktober 2024 hingga Februari 2025, yang memberikan akses langsung terhadap operasional harian penanganan kargo khusus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara mendalam, kondisi penanganan jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar saat ini menunjukkan beberapa permasalahan signifikan yang memerlukan perhatian serius. Analisis komprehensif terhadap kondisi *eksisting*, kepuasan pengguna, dan kebutuhan fasilitas menghasilkan temuan penting yang menjadi dasar rekomendasi pengembangan fasilitas ruang jenazah khusus.

Kondisi penanganan jenazah saat ini masih dilakukan secara manual tanpa dukungan fasilitas khusus yang memadai. Berdasarkan observasi selama periode penelitian, jenazah ditempatkan di gerobak atau area parkir truk di terminal kargo umum tanpa pemisahan yang jelas dari aktivitas kargo lainnya. Tidak tersedia ruang khusus, sistem ventilasi yang memadai, fasilitas pendingin, atau ruang tunggu yang representatif untuk keluarga korban. Proses penyambutan jenazah juga sering mengalami gangguan akibat aktivitas operasional kargo umum yang berlangsung secara bersamaan, terutama saat kondisi cuaca buruk yang mengharuskan semua aktivitas dilakukan di dalam terminal.

Hasil wawancara dengan supervisor kargo menunjukkan bahwa petugas telah berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam keterbatasan fasilitas yang ada. Namun, ketidaktersediaan infrastruktur yang mendukung menyebabkan proses penanganan menjadi kurang optimal dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya diberikan untuk kargo sensitif seperti jenazah. Data statistik menunjukkan bahwa penanganan *Human Remains* di bandara ini mengalami peningkatan dari rata-rata 8 kasus per bulan pada Oktober 2024 menjadi 12 kasus per bulan pada Januari 2025, yang menunjukkan tren peningkatan kebutuhan akan layanan ini.

Tabel 1. Data Penanganan *Human Remains*

Bulan	Jumlah Kasus	Rata-rata waktu penanganan (jam)
Oktober 2024	8	3,5
November 2024	10	4,0
Desember 2024	11	4,2
Januari 2025	12	4,5

Sumber: Terminal Kargo Bandara Sultan Hasanuddin, 2025

Evaluasi kepuasan pengguna melalui wawancara dengan keluarga korban mengungkapkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi terhadap kondisi fasilitas saat ini. Meskipun keluarga korban mengapresiasi sikap sopan dan empati yang ditunjukkan oleh petugas, mereka merasa kurang nyaman dengan kondisi fisik fasilitas yang tidak memberikan privasi dan kekhidmatan yang layak. Ketidakhadiran fasilitas dasar seperti kursi tunggu yang memadai, ruang tenang untuk berdoa atau melakukan ritual keagamaan, sistem informasi yang

jelas, serta toilet yang bersih menjadi keluhan utama yang disampaikan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada aspek kenyamanan fisik, tetapi juga menimbulkan beban psikologis tambahan bagi keluarga yang sedang berduka.

Analisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah dilakukan berdasarkan standar regulasi nasional dan internasional yang berlaku. Permenkes RI No. 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Jenazah menetapkan persyaratan minimum untuk fasilitas penanganan jenazah, termasuk kebutuhan akan ruang terpisah dengan ventilasi yang memadai, sistem pendingin untuk preservasi jenazah, dan fasilitas sanitasi yang sesuai. Sementara itu, ICAO Annex 9 tentang *Facilitation* memberikan panduan internasional untuk fasilitas *Human Remains* di bandara, yang mencakup persyaratan teknis dan operasional.

Berdasarkan analisis tersebut, fasilitas ruang jenazah khusus yang diperlukan harus memiliki beberapa komponen utama. Pertama, ruang penyimpanan jenazah (*cold storage*) dengan sistem pendingin yang dapat menjaga suhu optimal untuk preservasi jenazah dan dilengkapi dengan sistem *monitoring* suhu otomatis. Kedua, ruang tunggu keluarga yang terpisah dari area operasional umum, dilengkapi dengan kursi yang nyaman, sistem pendingin ruangan, area untuk beribadah atau melakukan ritual keagamaan, serta fasilitas sanitasi yang bersih. Ketiga, area upacara penyambutan jenazah yang memberikan ruang yang cukup untuk keluarga dan kerabat melakukan prosesi penyambutan dengan khidmat.

Komponen lain yang tidak kalah penting adalah sistem keamanan dan akses terbatas yang memastikan hanya pihak yang berwenang dan keluarga korban yang dapat mengakses area tersebut, sehingga privasi dan kekhidmatan tetap terjaga. Fasilitas pendukung seperti alat disinfeksi, peralatan medis dasar, dan sistem informasi digital yang memberikan *update real-time* kepada keluarga tentang status penanganan jenazah juga diperlukan. Selain itu, diperlukan petugas khusus yang telah mendapat pelatihan khusus dalam penanganan jenazah dan komunikasi dengan keluarga yang berduka.

Implikasi dari pengembangan fasilitas ruang jenazah khusus ini sangat luas dan positif. Dari aspek operasional, tersedianya fasilitas khusus akan meningkatkan efisiensi proses penanganan jenazah dan mengurangi gangguan terhadap operasional kargo umum. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan pengguna dan membangun kepercayaan publik terhadap profesionalisme institusi pengelola bandara. Dari aspek regulasi, fasilitas ini akan memastikan kepatuhan terhadap standar nasional dan internasional yang berlaku, sehingga mengurangi risiko sanksi atau penurunan *rating* bandara.

Manfaat jangka panjang dari investasi ini adalah peningkatan reputasi Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai bandara yang tidak hanya fokus pada aspek komersial, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dan budaya. Hal ini akan memberikan diferensiasi positif dibandingkan dengan bandara lain dan berpotensi meningkatkan daya tarik bagi maskapai penerbangan untuk menggunakan fasilitas bandara ini. Selain itu, fasilitas yang representatif akan memberikan penghormatan yang layak kepada jenazah dan keluarga, sesuai dengan nilai-nilai budaya dan agama yang berlaku di masyarakat Indonesia.

Dari perspektif ekonomi, meskipun memerlukan investasi awal yang signifikan, fasilitas ini berpotensi memberikan *return on investment* melalui peningkatan *fee* pelayanan kargo khusus dan peningkatan volume penanganan *Human Remains*. Pengalaman bandara-bandara internasional lain menunjukkan bahwa fasilitas khusus untuk penanganan jenazah dapat menjadi *competitive advantage* dan sumber *revenue* yang stabil dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Penanganan jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar saat ini belum memenuhi standar layanan yang seharusnya diberikan untuk kargo sensitif seperti *Human Remains*. Kondisi *eksisting* menunjukkan bahwa jenazah masih ditempatkan di area

kargo umum tanpa ruang tertutup, fasilitas pendingin, atau ruang tunggu keluarga yang memadai, sehingga mengurangi nilai penghormatan dan kenyamanan yang seharusnya diberikan kepada jenazah dan keluarga korban. Ketidaktersediaan fasilitas khusus ini tidak hanya berdampak pada aspek operasional, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan pengguna dan berpotensi menurunkan kredibilitas institusi.

Analisis kebutuhan berdasarkan regulasi nasional dan internasional menunjukkan bahwa pengembangan fasilitas ruang jenazah khusus merupakan kebutuhan mendesak yang tidak dapat ditunda lagi. Fasilitas yang diperlukan harus mencakup ruang penyimpanan dengan sistem pendingin, ruang tunggu keluarga yang representatif, area upacara penyambutan, sistem keamanan dengan akses terbatas, serta petugas khusus yang terlatih dalam penanganan jenazah dan komunikasi dengan keluarga yang berduka.

REFERENSI

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*.
- Button, K. J., & Stough, R. (2000). *Air transport networks: Theory and policy implications*. Edward Elgar Publishing.
- De Neufville, R. (2016). Airport systems planning and design. In *Air Transport Management* (pp. 89–106). Routledge.
- Fachri, M., Ubaedillah, U., & Rosmayanti, L. (2025). Analisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah khusus untuk meningkatkan pelayanan penanganan jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. 5(2), 104–109.
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- ICAO. (2021). *October 2021 Apron Management Se* (Vol. 15, Issue October). [https://www.icao.int/MID/MIDANPIRG/Documents/MID19 and RASGMID9/RSA-15-Apron Management.pdf](https://www.icao.int/MID/MIDANPIRG/Documents/MID19%20and%20RASGMID9/RSA-15-Apron%20Management.pdf)
- Kasarda, J. (2011). *Aerotropolis, the way we'll live next*. Allen Lane.
- Konstantinos, G. (2024). Thematic analysis: A practical guide. *European Journal of Psychotherapy & Counselling*, 00(00), 1–4. <https://doi.org/10.1080/13642537.2024.2391666>
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : PR 21 Tahun 2023 Tentang Standar Teknis Dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Manual Of Standard CASR Bagian 139) Volume I Aerodrome Daratan, 13 (2021). <https://jdih.kemenhub.go.id/peraturan/detail?data=ABi274YJfM1JG5PXjRku3e4uZr3bBiZ778LNLiH8g5Li4ec22rotO6M4ubNIFDfzEo4a8q01yq7YD4uVyeNuJzsc48gwXA9KKSI4DyLdySTirNL22AR2lmxYnDcRYk5mFm0m9jqmIJAjptr0ZWSHttsO59>
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 635 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pengoperasian dan Pemeliharaan Ground Support Equipment (GSE) di Bandar Udara, 62 (2015).
- Stolzer, A. J., Halford, C. D., & Goglia, J. J. (2023). *Safety management systems in aviation*. CRC Press.
- Suryadi, K. K., Yudianto, K., Studi, P., Transportasi, D. M., Teknologi, S. T., Yogyakarta, K., Bantul, K., Daerah, P., & Yogyakarta, I. (2024). *Optimalisasi Penempatan Ground Support Equipment di Equipment Parking Area Terhadap Tingkat Kelancaran Operasional di Sisi Udara Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma*. 3(2), 1461–1470.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 19 19 (2009).
- Unit Pelaksana Koordinasi Slot Bandara Internasional Minangkabau – Padang. (2025). *Penetapan Kapasitas Bandar Udara Periode Summer 2025 (30 Maret 2025 – 25 Oktober 2025) Nomor : BA 40 Tahun 2024 Bandar Udara IATA Code ICAO Code Operating Hours ARFF CAT . : Minangkabau - Padang : PDG : WIEE : CAT . 9 Pada Hari Ini Senin*

Tanggal Dua Pul (Vol. 2025).

Wensveen, J. (2023). *Air Transportation: A Global Management Perspective*. Routledge.