JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN Vol 5 No 2 oktober 2025 pp 104-109
p-ISSN : 2808-876X (print)
e-ISSN : 2798-1312 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/IMK

Analisis Kebutuhan Fasilitas Ruang Jenazah Untuk Pelayanan Bandara Sultan Hasanuddin

Muhamad Fachri [1*], Ubaedillah [1], Lina Rosmayanti [1]
[1] Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
Jl. Raya PLP Curug, Serdang Wetan, Kecamatan Legok, Kabupaten Tangerang. Telp/fax: (021) 5982204,

ARTICLE INFO

Article history:
Naskah masuk 22 Juli 2025
Revisi 31 Juli 2025
Diterima 1 Oktober 2025
Terbit 8 Oktober 2025

Keywords:
Airport;
cargo services;
human remains;
mortuary room;
public service management;
special facilities.

* *korespondensi : 15112210040@ppicurug.ac.id*
DOI : https://doi.org/10.51903/manajemen.v5i2.1220

ABSTRACT

Handling of human remains by air transport requires adequate facilities and procedures in accordance with national and international regulations. This study aims to analyze the need for special corpse facilities at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar to improve service quality. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results show that the existing corpse handling facility does not meet service standards, where remains are still handled in the general cargo area without dedicated rooms, cooling systems, or family waiting areas. Development of special corpse facilities is required, including dedicated rooms, refrigeration, ceremonial areas, and family waiting rooms. This development is expected to improve operational efficiency and provide proper respect to the deceased and their families.

Abstrak

Penanganan jenazah (human remains) melalui jalur udara memerlukan standar fasilitas dan prosedur yang layak sesuai dengan regulasi nasional dan internasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah khusus di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar guna meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ruang jenazah yang ada belum memenuhi standar pelayanan, dimana saat ini penanganan jenazah masih dilakukan di area kargo umum tanpa ruang tertutup, pendingin, dan ruang tunggu keluarga. Dibutuhkan pengembangan fasilitas berupa ruang tertutup khusus, pendingin, area upacara, dan ruang tunggu yang memadai. Implikasi dari pengembangan ini adalah meningkatnya efisiensi operasional serta penghormatan terhadap jenazah dan keluarga.

Kata Kunci: bandar udara, fasilitas khusus, manajemen pelayanan publik, pelayanan jenazah, spesial kargo.

1. PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik, baik dalam skala nasional maupun internasional. Salah satu layanan logistik yang memiliki tingkat urgensi tinggi namun seringkali luput dari perhatian adalah pengiriman jenazah (human remains) melalui jalur udara. Penanganan kargo jenazah tidak hanya

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

membutuhkan ketelitian administratif, tetapi juga harus memenuhi aspek etika, keagamaan, dan penghormatan terhadap jenazah serta keluarganya.

Di Indonesia, layanan pengiriman jenazah sudah menjadi bagian dari kategori special cargo yang diatur oleh berbagai regulasi, baik nasional maupun internasional. Regulasi seperti Peraturan Menteri Kesehatan No. 18 Tahun 2020 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2005 menekankan pentingnya penanganan jenazah secara profesional, manusiawi, serta memenuhi standar kebersihan dan keamanan [1][2]. Meskipun demikian, implementasi fasilitas yang mendukung pelayanan ini masih belum merata di seluruh bandar udara, terutama di wilayah Indonesia bagian timur.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penanganan human remains di berbagai bandara Indonesia masih menghadapi tantangan serupa. Pada Penelitian [3] mengidentifikasi bahwa kinerja penanganan kargo spesial human remains di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta masih perlu ditingkatkan dari segi prosedur dan fasilitas. Sementara itu, [4] menemukan bahwa penanganan human remains di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali memerlukan standardisasi yang lebih baik dalam hal fasilitas dan pelatihan petugas. Namun, penelitian sebelumnya belum membahas secara khusus kebutuhan fasilitas ruang jenazah di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar sebagai hub penerbangan utama di kawasan Indonesia Timur.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar merupakan salah satu hub penerbangan utama di kawasan Indonesia Timur. Bandara ini tidak hanya melayani penumpang, tetapi juga menjadi titik penting dalam pengiriman logistik udara, termasuk jenazah. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk, baik antar kota maupun antar pulau, kebutuhan akan layanan pengiriman jenazah melalui udara juga mengalami peningkatan signifikan. Sayangnya, kondisi infrastruktur dan fasilitas yang tersedia untuk penanganan jenazah di terminal kargo bandara ini masih belum memadai.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa jenazah saat ini masih ditangani di area terbuka yang bercampur dengan kargo umum, tanpa adanya ruang khusus penyimpanan, peralatan pendingin, ataupun area tunggu yang layak bagi keluarga. Hal ini tidak hanya berdampak pada citra layanan bandara, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan dan kesan kurangnya penghormatan terhadap prosesi pemulangan jenazah. Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi serta ketiadaan prosedur standar turut memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan ini menegaskan perlunya dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebutuhan fasilitas penanganan jenazah di bandara, khususnya pembangunan ruang jenazah khusus yang terpisah dari aktivitas kargo umum. Dengan menyediakan fasilitas yang layak dan sesuai standar, pelayanan pengiriman jenazah dapat dilakukan secara lebih bermartabat, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kebutuhan fasilitas ruang jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi pengembangan fasilitas yang aplikatif dan solutif.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Manajemen Fasilitas Bandar Udara

Manajemen fasilitas bandara merupakan bagian integral dari sistem pelayanan transportasi udara yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai efisiensi operasional. Menurut International Civil Aviation Organization (ICAO), fasilitas bandara harus dirancang dengan mempertimbangkan keselamatan, keamanan, efisiensi, dan kenyamanan pengguna [5]. Dalam konteks penanganan kargo khusus seperti human remains, diperlukan fasilitas yang tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga aspek kemanusiaan dan religius.

2.2. Total Quality Management dalam Pelayanan Publik

Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggota organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan [6]. Dalam konteks pelayanan publik di bandara, TQM mencakup dimensi-dimensi seperti reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kualitas fasilitas fisik merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan pengguna jasa.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

2.3. Bandar Udara dan Terminal Kargo

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya [7].

Terminal kargo adalah fasilitas di bandara yang dirancang khusus untuk menangani pemrosesan dan perpindahan kargo udara. Terminal kargo merupakan fasilitas utama di bandar udara yang digunakan untuk memproses pengiriman dan penerimaan barang melalui udara, baik untuk tujuan domestik maupun internasional [8].

2.4. Klasifikasi Kargo

Kargo udara adalah semua barang yang dikirim melalui udara untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) [9]. Kargo dibagi ke dalam dua golongan besar:

General Cargo adalah barang-barang kiriman biasa yang tidak memerlukan penanganan secara khusus, namun tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan aspek keselamatan.

Special Cargo adalah barang-barang kiriman yang memerlukan penanganan khusus (special handling), termasuk di dalamnya human remains yang membutuhkan fasilitas dan prosedur khusus.

2.5. Penanganan Jenazah

Penanganan ruang jenazah merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan transportasi udara, terutama dalam konteks pengiriman jenazah melalui terminal kargo di bandar udara. Dalam pelaksanaannya, penanganan jenazah harus memenuhi ketentuan hukum dan standar teknis yang ditetapkan oleh pemerintah agar tidak menimbulkan risiko terhadap kesehatan petugas, keluarga, dan masyarakat umum.

2.6. Kepuasan Pelanggan dalam Konteks Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman et al. (1988), kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks penanganan jenazah, dimensi tangibles berupa fasilitas fisik yang memadai menjadi sangat penting untuk memberikan rasa hormat dan kenyamanan bagi keluarga [10]. Kualitas yang baik dapat mendorong pengguna untuk membangun kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu memahami secara mendalam masalah yang diteliti dalam keadaan yang sebenarnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami keadaan sebenarnya secara menyeluruh dan lengkap [11]

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar selama masa On the Job Training (OJT) dari Oktober 2024 hingga Februari 2025.

3.2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposive sampling, terdiri dari: 1 supervisor terminal kargo (Bapak Anwar Jufri), 2 petugas operasional kargo,3 keluarga yang pernah menggunakan layanan pengiriman jenazah, dan 1 perwakilan maskapai penerbangan

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data berupa: Observasi langsung terhadap kondisi fasilitas penanganan jenazah dan proses operasional. Wawancara mendalam dengan supervisor terminal kargo, petugas operasional, dan keluarga pengguna layanan. Studi dokumentasi meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), data human remains, dan layout fasilitas terminal kargo

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan :

a. Reduksi data: memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian
b. Penyajian data: mengorganisir data dalam bentuk teks naratif dan tabel
c. Penarikan kesimpulan: menginterpretasi temuan berdasarkan kerangka teori yang digunakan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kondisi Eksisting Fasilitas Penanganan Jenazah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kondisi fasilitas penanganan jenazah di Terminal Kargo Bandara Sultan Hasanuddin saat ini masih jauh dari standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 18 Tahun 2020. Tabel berikut menunjukkan perbandingan antara kondisi saat ini dengan standar ideal:

Tabel 1. Perbandingan Antara Kondisi Saat Ini Dengan Standar Ideal

Aspek Fasilitas	Kondisi Saat Ini	Standar Ideal (Permenkes 18/2020)	Gap
Ruang Penyimpanan	Area terbuka, bercampur dengan kargo umum	Ruang tertutup khusus dengan akses terbatas	Tidak Tersedia
Sistem Pendingin	Tidak ada	Lemari pendingin jenazah suhu 2-8° C	Tidak tersedia
Ruang Tunggu Keluarga	Tidak ada	Ruang tunggu terpisah dengan fasilitas memadai	Tidak tersedia
Peralatan Pemulasaran	Tidak ada	Meja pemulasaran, alat disinfeksi	Tidak tersedia
Area Upacara	Parkir terbuka	Area khusus yang tenang dan khidmat	Tidak tersedia
Ventilasi	Terbuka	Sistem Ventilasi yang memadai	Tidak memenuhi

4.2. Volume dan Karakteristik Human Remains

Data yang diperoleh dari Terminal Kargo Sultan Hasanuddin menunjukkan volume human remains periode Oktober 2024 - Januari 2025:

Tabel 2. Volume Human Remains Periode Oktober 2024 - Januari 2025

Bulan	Jumlah Kasus	Berat (Kg)	Rata-rata per Hari
Oktober	108	11.356	3
November	90	9.820	4
Desember	97	10.577	4
Januari	95	10.631	4
Total	390	42.384	4

Data ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan fasilitas penaganan jenazah cukup signifikan, dengan rata-rata 4 kasus per hari yang memerlukan penanganan khusus.

4.3. Analisis Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan keluarga pengguna layanan, tingkat kepuasan dapat dianalisis menggunakan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman:

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Kondisi fasilitas fisik mendapat penilaian rendah dari pengguna. Salah satu informan menyatakan: "Kami harus menunggu di area terbuka yang panas, jenazah diletakkan begitu saja di atas gerobak bersama barang lain. Ini tidak pantas untuk orang yang sudah meninggal."

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

b. Reliability (Keandalan)
Meskipun fasilitas terbatas, petugas dinilai cukup andal dalam melakukan tugasnya sesuai prosedur yang ada.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)
Petugas menunjukkan daya tanggap yang baik, namun keterbatasan fasilitas membuat respons tidak optimal.

d. Assurance (Jaminan)
Kurangnya fasilitas pendukung menimbulkan keraguan terhadap kualitas pelayanan.

e. Empathy (Empati)
Petugas menunjukkan empati, namun kondisi fasilitas tidak mendukung pemberian layanan yang empatik.

4.4. Analisis Kebutuhan Pengembangan Fasilitas
Berdasarkan analisis gap dan kepuasan pengguna, identifikasi kebutuhan pengembangan fasilitas meliputi:

a. Ruang Tertutup Khusus Human Remains
Diperlukan ruang tertutup dengan akses terbatas untuk menjaga privasi dan keamanan. Ruangan ini harus terhindar dari lalu lintas barang umum dan memberikan ketenangan bagi keluarga.

b. Sistem Pendingin dan Peralatan Khusus
Fasilitas harus dilengkapi lemari pendingin jenazah, meja pemulasaran, kursi untuk keluarga, dan alat disinfeksi sesuai standar Permenkes No. 18 Tahun 2020.

c. Area Upacara dan Ruang Tunggu
Disediakan area khusus untuk proses serah terima yang tenang dan khidmat, dilengkapi dengan kanopi, pagar pembatas, dan fasilitas kursi untuk keluarga.

d. Implementasi Bertahap dan Terkoordinasi
Pembangunan fasilitas harus dilakukan secara bertahap dengan koordinasi yang baik antara stakeholder terkait agar tidak mengganggu operasional terminal kargo.

4.5. Implikasi Terhadap Manajemen Pelayanan Publik
Pengembangan fasilitas ruang jenazah memiliki implikasi penting dalam konteks manajemen pelayanan publik:

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan
Sesuai dengan prinsip TQM, perbaikan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pengguna dan citra institusi.

b. Kepatuhan Regulasi
Pengembangan fasilitas akan memastikan kepatuhan terhadap Permenkes No. 18 Tahun 2020 dan regulasi terkait lainnya.

c. Efisiensi Operasional
Fasilitas yang terorganisir akan meningkatkan efisiensi penanganan dan mengurangi potensi konflik dengan operasional kargo umum.

5. KESIMPULAN DAN SARAN
Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: 1) Kondisi Fasilitas Saat Ini: Penanganan jenazah di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar masih dilakukan di area kargo umum tanpa fasilitas khusus. Kondisi ini tidak memenuhi standar Permenkes No. 18 Tahun 2020 dan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna yang rendah. 2) Kebutuhan Pengembangan: Diperlukan pembangunan fasilitas ruang jenazah khusus yang mencakup ruang tertutup dengan akses terbatas, sistem pendingin, ruang tunggu keluarga, peralatan pemulasaran, dan area upacara yang terpisah dari aktivitas kargo umum. 3) Implikasi Manajerial: Pengembangan fasilitas akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan kepatuhan regulasi, dan meningkatkan efisiensi operasional terminal kargo.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Saran

a. Rekomendasi Kebijakan: Pihak pengelola bandara perlu segera mempertimbangkan alokasi anggaran untuk pengembangan fasilitas khusus jenazah sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.
b. Implementasi Bertahap**:** Pembangunan fasilitas dilakukan secara bertahap dengan prioritas pada ruang tertutup dan sistem pendingin sebagai kebutuhan mendesak.
c. Pelatihan Petugas: Diperlukan pelatihan khusus bagi petugas dalam penanganan human remains sesuai dengan standar operasional yang baru.
d. Penelitian Lanjutan: Perlu dilakukan studi kelayakan teknis dan finansial untuk mendukung implementasi pengembangan fasilitas.

Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi kebijakan manajemen bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan fasilitas ruang jenazah tidak hanya memenuhi aspek teknis dan regulasi, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap penghormatan nilai-nilai kemanusiaan dan religius masyarakat Indonesia.

Implikasi Manajerial

Dari perspektif manajerial, investasi pada fasilitas khusus jenazah akan memberikan return berupa peningkatan citra institusi, kepuasan pengguna, dan kepatuhan regulasi. Hal ini sejalan dengan prinsip Total Quality Management yang menekankan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama organisasi pelayanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, khususnya Bapak Anwar Jufri selaku supervisor kargo, serta para pembimbing, Bapak Ubaedillah dan Ibu Lina Rosmayanti, atas bimbingan dan dukungannya selama proses penelitian..

DAFTAR PUSTAKA

[1] Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Jenazah di Fasilitas Pelayanan Kesehatan," Jakarta, 2020.
[2] Kementerian Perhubungan, "Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 29 Tahun 2005 tentang Penanganan Jenazah di Bandar Udara," Jakarta, 2005.
[3] M. M. Achir, D. R. Nurfaizal, and A. Azis, "Kinerja Penanganan Kargo Spesial Human Remains Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta," *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviasi,* vol. 1, no. 2, pp. 147-152, 2022.
[4] M. S. Puspitasari, A. Taqwa, and S. Dewi, "Penanganan Human Remains di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali," *Jurnal Logistik dan Penerbangan*, vol. 5, no. 1, pp. 85-93, 2023.
[5] International Civil Aviation Organization, "Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation -- Facilitation," Montreal: ICAO, 2022.
[6] F. Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi, 2011.
[7] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan," Jakarta, 2009.
[8] W. C. Endrawijaya, "Manajemen Terminal Kargo Bandara," *Jurnal Transportasi Udara*, vol. 15, no. 2, pp. 45-52, 2020.
[9] N. Sari, "Sistem Kargo Udara di Indonesia," Jurnal Logistik Indonesia, vol. 8, no. 3, pp. 23-31, 2014.
[10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988.
[11] M. Hasan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.