

VIRAL DUGAAN PENGENAAN BIAYA ALAT BANTU DISABILITAS PENUMPANG PESAWAT DI ENDE, OMBUDSMAN NTT LAKUKAN KOORDINASI

Selasa, 14 April 2026 - ntt

KUPANG - Dugaan pengenaan biaya terhadap alat bantu (tongkat) milik penumpang disabilitas di Bandara H. Hasan Aroeboesman Ende menuai banyak sorotan publik. ?Peristiwa ini menjadi kontroversial setelah viral melalui akun tiktok yang memperlihatkan adanya komunikasi antara petugas ground handling dari pihak maskapai dengan penumpang.?

Menanggapi hal tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Philipus Max Jemadu mengaku telah membangun koordinasi bersama pihak terkait guna memastikan permasalahan tersebut. Hal ini disampaikan dalam keterangan pada Senin (13/4/2026).

Bandara H. Hasan Aroeboesman Ende sendiri merupakan bandara yang dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan RI melalui Unit Pelaksana Bandar Udara (UPBU).

Dari hasil koordinasi tersebut, diperoleh informasi bahwa manajemen bandara, dalam hal ini Kepala Bandara dan Kepala Seksi TOPKD (Table Top Exercise Penanggulangan Keadaan Darurat), telah meminta klarifikasi kepada pihak maskapai terkait dugaan pengenaan biaya alat bantu milik penumpang disabilitas.

"Pengenaan biaya terhadap barang bawaan ke pesawat, seperti halnya tongkat sebagai alat bantu, disebut mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku dari maskapai. Pihak Bandara Ende juga telah berkomunikasi dengan penumpang yang bersangkutan dan proses selanjutnya ditangani oleh pihak maskapai," ujar Max Jemadu saat dikonfirmasi.

?Lebih lanjut, ia menjelaskan bahwa penyediaan aksesibilitas pada pelayanan jasa transportasi publik bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus baik pada prasarana transportasi (bandara) maupun sarana transportasi (pesawat) telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017. Dalam regulasi tersebut, penyelenggara transportasi diwajibkan menjamin akses yang layak dan setara, baik pada prasarana seperti bandara maupun sarana seperti pesawat.

Selain itu, ia menambahkan bahwa Ombudsman telah memastikan fasilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas di Bandara Ende sesuai dengan ketentuan terkait. Di antaranya meliputi kursi roda, kursi prioritas, toilet ramah disabilitas, serta keberadaan petugas layanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus.

??Dalam koordinasi tersebut, kami juga memastikan bahwa sarana dan prasarana yang ramah disabilitas telah disediakan oleh manajemen bandara di area pelayanan Bandara Ende serta oleh pihak maskapai. Sebagaimana mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, yang mewajibkan setiap penyelenggara transportasi untuk menjamin aksesibilitas yang layak dan setara bagi seluruh pengguna jasa," tambahnya.

Di sisi lain, maskapai Wings Air telah menyampaikan bahwa keluhan ini masih dalam proses penelusuran dan investigasi internal sejak 12 April lalu.

"Kami mengimbau kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan kanal pengaduan resmi yang telah disediakan manajemen bandara melalui media sosial @Bandara-Ende atau Whatsapp 0895-2615-2272, maupun kanal pengaduan resmi Kementerian Perhubungan di call center 151 dan whatsapp 0811-2011-151 serta pengaduan lainnya yang disediakan jika mengalami kendala dalam mengakses pelayanan publik terkhususnya di Bandara H. Hasan Aroeboesman Ende.

"Ombudsman NTT juga akan terus melakukan pemantauan dan koordinasi bersama manajemen Bandara Ende guna memastikan pelayanan publik yang lebih ramah disabilitas," tutup Max Jemadu.