

TANGGAPAN PETUGAS PASASI TENTANG KETAATAN PENUMPANG TERHADAP PROTOKOL KESEHATAN PADA ERA NEW NORMAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO

¹Sri Sutarwati, ²Arifah

^{1,2}Program Studi Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta

Abstrak

Pada masa pandemi Covid-19, pemerintah membuat kebijakan yang disebut new normal. Pada era new normal penumpang pesawat udara wajib mentaati protokol kesehatan baik sebelum penerbangan (Pre-flight), selama penerbangan (In-flight), maupun setelah penerbangan (Post-flight). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan petugas pasasi tentang ketaatan penumpang terhadap protokol kesehatan pada saat check-in dan boarding pada era New Normal di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang telah mentaati protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak, menempati tempat duduk yang sudah disediakan di ruang tunggu, namun masih ada beberapa penumpang yang tidak mentaati protokol kesehatan yaitu memakai masker yang tidak sesuai standar penerbangan, tidak menjaga jarak pada waktu mengantri saat boarding dan menempati tempat duduk yang sudah diberi tanda silang di ruang tunggu keberangkatan (khususnya untuk penumpang rombongan). Bagi penumpang yang memakai masker tidak sesuai standar penerbangan, petugas pasasi akan menegur dan meminta untuk mengganti masker yang sudah disediakan oleh petugas. Sedangkan penumpang yang tidak menjaga jarak pada waktu mengantri saat boarding serta penumpang rombongan yang sering tidak menjaga jarak pada waktu duduk di ruang tunggu keberangkatan, petugas berusaha menegur tetapi ketika petugas lengah mereka kembali tidak menjaga jarak.

Kata kunci: ketaatan penumpang, protokol kesehatan, era new normal, bandar udara

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang dihadapi bangsa Indonesia maupun bangsa-bangsa di seluruh dunia membawa dampak negatif, baik di bidang kesehatan, ekonomi, sosial, pendidikan, politik dan pembangunan. Pandemi ini bahkan membawa dampak pada pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat Indonesia. Hal ini karena pada awal pandemi Covid-19 pemerintah membatasi aktifitas masyarakat di luar rumah, dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 dengan cara Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sektor ekonomi Indonesia mengalami penekanan pada angka pertumbuhan dan masyarakat kesulitan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pemerintah berusaha mengembalikan kondisi kehidupan masyarakat setelah hampir tiga bulan menjalankan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan pemerintah tersebut lebih dikenal dengan *New Normal*. Pada *Era New Normal* Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan menerapkan aturan baru yang disebut protokol kesehatan. Standar kesehatan atau yang biasa disebut protokol kesehatan dibentuk dengan tujuan agar masyarakat tetap dapat beraktifitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan dan kesehatan orang lain. Kementerian kesehatan telah mengeluarkan protokol kesehatan pencegahan dan pengendalian Covid-19 yang tertuang dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona virus Disease 2019* (COVID-19).

Penerapan protokol kesehatan tidak hanya untuk diri sendiri melainkan juga untuk berbagai macam fasilitas umum lainnya, seperti pasar, angkutan umum, rumah sakit, dan lainnya. Salah satu fasilitas umum yang menerapkan protokol kesehatan menyeluruh yaitu Bandar Udara Adi Sumarmo Solo.

¹Email Address : sri.sutarwati@sttkd.ac.id

Received 6 Juni 2022, Available Online 15 Juli 2022

Dampak pandemi Covid-19 mengakibatkan jumlah penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo mengalami penurunan drastis karena adanya pembatasan penerbangan. *Era New Normal* membuat penumpang Bandar Udara Adi Soemarmo naik mejadi 98%, pengelola bandara mencatat adanya kenaikan penumpang dari bulan Agustus dibandingkan bulan Juli dimana di bulan Juli bandar udara Adi Sumarmo hanya melayani penumpang sebanyak 17.648, sedangkan pada bulan Agustus mengalami kenaikan hingga 35.018 penumpang. (Ismail, 2020).

Kenaikan jumlah penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo juga disebabkan karena penambahan frekuensi penerbangan Garuda GA 222/22 tujuan Cengkareng – Solo – Cengkareng yang beroperasi pada hari Senin dan Jum'at. Selain itu juga karena beroperasinya kembali maskapai Lion JT 924/927 tujuan Solo – Denpasar – Solo yang mengalami kenaikan jumlah penumpang, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan dan wajib menyertakan hasil *rapid test* demi meminimalisir kasus penyebaran covid-19 yang terjadi di lingkungan bandar udara. (Ismail, 2020).

Operasional penerbangan harus mematuhi protokol kesehatan. Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Peraturan tersebut berlaku bagi penumpang maupun perusahaan jasa layanan angkutan penerbangan. Protokol kesehatan yang harus dipatuhi penumpang dan perusahaan jasa layanan penerbangan tersebut meliputi ketentuan sebelum penerbangan (*Pre-flight*); mulai dari pemesanan tiket, sampai pada saat *check-in* dan *boarding*, selama penerbangan (*In-flight*) dan setelah penerbangan (*Post-flight*). Berkaitan dengan protokol kesehatan di bandar udara, PT Angkasa Pura telah menerbitkan protocol New Normal PT Angkasa Pura I (Persero). Penumpang pesawat udara juga harus mematuhi protokol kesehatan yang diatur dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Udara Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan petugas pasasi tentang ketaatan penumpang terhadap protokol kesehatan di *Era New Normal* pada saat *Check-in* dan *Boarding* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

Tinjauan Pustaka

Ground Handling

Ground Handling berasal dari kata “*Ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, dalam hal ini bandar udara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* artinya tangan atau penanganan. Pengertian *ground handling* secara etimologi berarti penanganan di darat (di bandar udara). Menurut Abdulmadjid dan Warpani (2009), *ground handling* adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik keberangkatan maupun kedatangan.

Unit Pasasi merupakan bagian dari *ground handling* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani penumpang mulai dari proses *check-in* hingga penumpang naik ke pesawat, serta menangani proses penumpang *transit*. Unit Passasi dibagi lagi menjadi 5 bagian yaitu *check-in counter*, *boarding gate*, *transfer desk*, *services*, dan *greeting*. Selain 5 bagian tersebut pasasi juga menangani bagian pelabelan bagasi di *counter check-in*, mengatur dan menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum maupun sesudah penerbangan, serta menangani saat terjadi *delay*.

Check-in

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan pengertian *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check-in* merupakan suatu proses konfirmasi yang dilakukan oleh calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum

menaiki pesawat terbang. Pada dunia penerbangan *Check-in* adalah proses dimana penumpang diterima oleh sebuah maskapai penerbangan di bandara sebelum melakukan perjalanan.

Soenarno (2006) menyebutkan proses *check-in* merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu. *Check-in* dapat dilakukan secara manual di setiap *counter* maskapai atau secara mandiri yang bisa dilakukan pada mesin *check-in (self check-in)* yang disediakan di setiap bandara. *Check-in* juga dapat dilakukan *via mobile* sehari ataupun dua hari sebelum jadwal keberangkatan dan tergantung pada kebijakan setiap maskapai.

Menurut Abdulmadjid dan Eko Probo (2009) *Check-in counter* di bandara adalah tempat pendaftaran atau pelaporan bagasi bagi para calon penumpang yang akan berangkat atau naik pesawat di bandar udara. Lokasi *check-in counter* di bandar udara, terletak di wilayah *restricted area*.

Ketersediaan pelayanan *check-in* menurut PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Pasal 4 huruf b disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Pada era New Normal PT Angkasa Pura I (Persero) telah mengeluarkan New Normal Protocol. Khusus untuk area *check-in* diberlakukan aturan sebagai berikut: penerapan *physical distancing* pada antrian di titik pemeriksaan *security* dan Imigrasi (Penerbangan Internasional), pengecekan dokumen kesehatan, petugas operasional dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD), dan menyemprotkan disinfektan keseluruh peralatan/fasilitas sebelum dan setelah jam operasional bandar udara. (www.ap1.co.id) Diakses 12 Maret 2021.

Boarding

PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri mendefinisikan *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Sedangkan *boarding gate* adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat. Penumpang yang naik pesawat akan diberikan *Boarding pass*. *Boarding pass* merupakan hal yang berbeda dengan tiket pesawat, *boarding pass* merupakan dokumen yang berisikan informasi tentang hal-hal terkait pesawat keberangkatan, mulai dari waktu keberangkatan, *gate*, nomor penerbangan, nomor kursi dan sebagainya.

Proses naik ke pesawat udara (*boarding*) pada era New Normal telah di atur dalam protocol New Normal PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai berikut:

Pengaturan *boarding* dengan penerapan *Physical Distancing*

Pengaturan antrian dengan penerapan *Physical Distancing*

Penerapan *Physical Distancing* di Garbarata

Penumpang

Menurut Abdul Kadir (2008) penumpang merupakan salah satu pihak dalam perjanjian pengangkutan. Penumpang memiliki 2 (dua) kedudukan dalam kegiatan pengangkutan, yaitu sebagai subyek karena merupakan pihak dalam perjanjian dan sebagai obyek karena merupakan muatan yang diangkut. Pendapat lain dikemukakan oleh Soeprpto (2014) yang mengatakan penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan, penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan. PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan pengertian penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) antara lain menyebutkan:

Penumpang transportasi umum wajib selalu menggunakan masker selama berada di stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara.

Menjaga kebersihan dengan sering mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan hand sanitizer.

Menghindari menyentuh area wajah seperti mata, hidung dan mulut.

Tetap memperhatikan jaga jarak minimal 1 meter.

Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Udara Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19), penumpang wajib mengikuti protokol kesehatan sebagai berikut:

Menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan (3M), yaitu memakai masker (sesuai standar penerbangan), menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun (*handsanitizer*)

Jenis masker yang digunakan oleh penumpang adalah masker kain 3 (tiga) lapis atau masker medis

Tidak diperkenankan untuk berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan

Tidak diperkenankan untuk makan dan minum sepanjang perjalanan yang kurang dari 2 (dua) jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengkonsumsi obat-obatan dalam rangka pengobatan yang jika tidak dilakukan dapat membahayakan keselamatan dan Kesehatan orang tersebut.

Era New Normal

Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penangan COVID-19 Wiku Adisasmita, *New normal* adalah Perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Himbauan dari pemerintah ini menganjurkan agar masyarakat dapat hidup berdampingan dengan virus yang telah menelan ratusan ribu jiwa di seluruh dunia. (www.djkn.kemenkeu.go.id, Diakses pada 15 Februari 2021)

Meva Nareza (2020) menyatakan, ada beberapa hal atau cara yang dapat dilakukan ketika beraktifitas selama *era new normal* seperti:

Saat harus keluar rumah dan kembali lagi ke rumah wajib melakukan pencegahan dasar seperti buka alas kaki ketika masuk rumah, semprotkan *disinfektan* ke peralatan yang digunakan, cuci tangan dengan sabun dan air mengalir, lepaskan pakaian yang dikenakan dan segera dicuci, yang terakhir adalah mandi dan berganti pakaian bersih sebelum melakukan kegiatan lainnya.

Pada saat menggunakan transportasi umum di anjurkan agar selalu memakai masker, menjaga jarak dan membawa *handsanitizer* sebagai alat perlindungan diri untuk mencegah penyebaran virus Covid-19

Selama berada di kantor selalu pastikan jarak antar kursi minimal 1 meter, usahakan membawa bekal sendiri agar tidak perlu berkerumun pada saat jam makan siang, dan apabila sakit jangan ragu untuk segera meminta izin atau dapat bekerja di rumah.

Ketika berbelanja usahakan selalu menerapkan *physical distancing* dan batasi menyentuh barang-barang di toko maupun tempat umum, serta selalu mencuci tangan sebelum dan setelah memasuki toko.

Ketika berbelanja *online* hal yang perlu diperhatikan yaitu hindari kontak langsung dengan kurir, upayakan membayar belanjaan dengan uang non tunai, sediakan tempat khusus untuk kurir menaruh barang, buka bungkus paket dan segera buang bungkusnya ke tempat sampah, serta langsung mencuci tangan setelah membuka paket dengan sabun dan air mengalir.

Ketika membutuhkan layanan kesehatan dapat berkonsultasi secara *online* apabila dirasa gejala masih belum parah agar meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Protokol Kesehatan

Protokol Kesehatan adalah serangkaian aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan dalam mengatur keamanan beraktivitas selama masa pandemi Covid-19. Tujuan dibentuknya protokol kesehatan adalah agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain (ciputra hospital.com. Diakses 12 Maret 2021).

Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Peraturan tersebut antara lain memuat protokol kesehatan dan berlaku bagi penumpang maupun perusahaan jasa layanan angkutan penerbangan. Protokol kesehatan yang harus dipatuhi penumpang dan perusahaan jasa layanan penerbangan tersebut meliputi ketentuan sebelum penerbangan (*Pre-flight*); mulai dari pemesanan tiket, sampai pada saat *check-in* dan *boarding*, selama penerbangan (*In-flight*) dan setelah penerbangan (*Post-flight*).

Khusus pada saat *check-in* penumpang wajib menggunakan masker dan mengikuti semua prosedur pemeriksaan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Bagi penumpang yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan protokol kesehatan, penyelenggara layanan angkutan udara wajib menolak keberangkatan penumpang tersebut.

Proses naik ke pesawat udara (*boarding*) penumpang wajib mengikuti ketentuan sebagai berikut:

Selama menunggu waktunya naik pesawat udara (*boarding*), penumpang wajib menempati tempat duduk yang sudah disediakan, dengan tetap menggunakan masker serta menjaga jarak fisik dengan orang lain.

Penumpang wajib mengikuti semua instruksi yang diberikan petugas penyelenggara layanan angkutan udara.

Jika saat proses naik ke pesawat udara (*boarding*) penumpang tidak menggunakan tangga penumpang, maka harus dipastikan proses naik ke pesawat udara dilakukan dengan tetap menerapkan jaga jarak fisik.

Petugas penyelenggara layanan angkutan udara harus mengatur penumpang yang berada di dalam *Apron Passenger Bus* (APB) menuju ke pesawat udara, untuk tetap menerapkan jarak fisik.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan. (Sunggono, 2003). Penelitian ini termasuk penelitian empiris karena untuk mengetahui perilaku penumpang mengenai ketaatannya terhadap protokol kesehatan pada era *New Normal* ketika berada di area *check-in* dan *boarding*. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari peraturan-peraturan yang berkaitan dengan protokol kesehatan yang berlaku bagi penumpang pesawat udara, khususnya ketika berada di area *check-in* dan *boarding*. Sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasil wawancara dengan nara sumber yaitu tiga petugas

pasasi di area check-in dan tiga petugas pasasi di area boarding dibuat tabel untuk melihat jawaban-jawaban/pendapat responden terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan metode triangulasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan logika berpikir induktif.

Hasil dan Pembahasan

Fokus penelitian ini adalah Tanggapan Petugas Passasi Tentang Ketaatan Penumpang Terhadap Protokol Kesehatan Pada Era New Normal Saat *Check-in* dan *Boarding* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa peraturan-peraturan yang mengatur mengenai protokol kesehatan pada era New Normal bagi penumpang pesawat udara, khususnya pada saat *check-in* dan *boarding* baik dari peraturan pemerintah maupun dari PT Angkasa Pura 1 selaku pengelola Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Tahap kedua peneliti mengadakan wawancara kepada 3 (tiga) petugas pasasi di area *check-in* dan 3 (tiga) petugas pasasi di area *boarding* serta melakukan observasi.

Data yang sudah terkumpul dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Tanggapan petugas pasasi tentang ketaatan penumpang terhadap protokol kesehatan saat *check-in* dan *boarding* pada era new normal di Bandar Udara Adi Soemarmo

Dasar Hukum	Area	Protokol Kesehatan	Tanggapan Petugas Pasasi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Udara Pada Masa Pandemi <i>Corona Virus Disease 2019</i> (Covid-19) 2. Protocol Era New Normal PT Angkasa Pura I (persero) 	Check-in	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan (3M), yaitu memakai masker (sesuai standar penerbangan), menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun (<i>handsanitizer</i>) 2. Jenis masker yang digunakan oleh penumpang adalah masker kain 3 (tiga) lapis atau masker medis 3. Penerapan <i>physical distancing</i> pada antrian di titik pemeriksaan <i>security</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian besar penumpang telah menerapkan dan mematuhi memakai masker sesuai dengan standar penerbangan, di area <i>check-in</i> penumpang telah menerapkan jaga jarak dan menggunakan hand sanitizer. Bagi penumpang yang tidak membawa <i>hand sanitizer</i> di area check disediakan <i>hand sanitizer</i> yang khusus disediakan untuk penumpang. 2. Masih ada penumpang yang menggunakan masker tidak sesuai standar penerbangan. 3. Penumpang telah menerapkan <i>physical distancing</i> pada antrian di titik pemeriksaan <i>security</i> di area <i>check-in</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari <i>Corona Virus Disease 2019</i> (COVID-19) 2. Protocol New Normal PT Angkasa Pura 1 (Persero) 	Boarding	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selama menunggu waktu naik pesawat udara penumpang wajib menempati tempat duduk yang sudah disediakan, dengan tetap menggunakan masker serta menjaga jarak fisik dengan orang lain. 2. Penumpang wajib mengikuti semua instruksi yang diberikan petugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian besar penumpang telah menempati tempat duduk yang sudah disediakan dengan menjaga jarak dan memakai masker, tetapi masih ada penumpang yang tidak menjaga jarak atau melanggar larangan jaga jarak. Biasanya penumpang rombongan. 2. Pada waktu penumpang antri di pintu keberangkatan menuju tempat parkir pesawat sebagian penumpang sering tidak menerapkan jaga jarak. Penumpang yang tidak menjaga jarak akan diingatkan oleh petugas untuk menjaga jarak..

-
- | | |
|--|---|
| <p>penyelenggara layanan angkutan udara.</p> <p>3. Jika saat proses naik ke pesawat udara (boarding) penumpang tidak menggunakan tangga penumpang, maka harus dipastikan proses naik ke pesawat udara dilakukan dengan tetap menerapkan jaga jarak fisik.</p> <p>4. Petugas penyelenggara layanan angkutan udara harus mengatur penumpang yang berada di dalam Apron Passenger Bus (APB) menuju ke pesawat udara, untuk tetap menerapkan jaga jarak fisik.</p> | <p>3. Pada saat proses penumpang naik pesawat dengan garbarata atau tangga pesawat penumpang telah menerapkan jaga jarak fisik.</p> <p>4. Bandar Udara Adi Soemarmo tidak menyediakan bus antar jemput penumpang ke dan dari pesawat karena proses naik pesawat menggunakan garbarata atau dengan berjalan kaki melalui area apron karena jaraknya dekat tetapi tetap menjaga jaga jarak fisik.</p> |
|--|---|
-

Sumber: Diolah dari data primer, 2021

Berdasarkan table tersebut dapat dijelaskan bahwa Peraturan protokol kesehatan pada saat *check-in* telah di atur dengan Surat Edaran Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Nomor 22 Tahun 2021, Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun 2021 dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 2021, tentang ketentuan perjalanan penumpang dalam negeri dengan transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19 dan Protocol Era New Normal PT Angkasa Pura I (persero)

Penerapan protokol kesehatan bagi penumpang pesawat udara di Bandar Udara Adi Soemarmo dimulai pada waktu *check-in*. Penumpang yang masuk di area *check-in* wajib menggunakan masker, apabila penumpang tidak menggunakan masker dari pintu depan Security Cek Point (SCP) 1 sudah tidak diperbolehkan masuk ke area bandar udara. Tanggapan petugas pasasi mengenai kewajiban memakai masker di area *check-in* yaitu bahwa sebagian besar penumpang telah menerapkan dan mematuhi memakai masker sesuai dengan standar penerbangan, namun masih ada penumpang yang memakai masker tidak sesuai standar (menggunakan masker *scuba*). Penumpang yang tidak memakai masker sesuai dengan standar penerbangan akan ditegur dan diminta untuk mengganti masker yang sudah disediakan oleh petugas pasasi. Hal ini sesuai dengan peraturan protokol kesehatan yang diatur dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun 2021 dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 2021, tentang ketentuan perjalanan penumpang dalam negeri dengan transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19 bahwa penumpang wajib memakai masker sesuai standar penerbangan. . Jenis masker yang digunakan oleh penumpang adalah masker kain 3 (tiga) lapis atau masker medis. Berdasarkan temuan di lapangan bahwa masih ada penumpang yang tidak menggunakan masker sesuai dengan standar penerbangan maka dapat disimpulkan bahwa masih ada penumpang yang tidak taat terhadap protokol kesehatan.

Pada saat melakukan *check-in*, penumpang harus menerapkan *physical distancing* pada antrian di titik pemeriksaan *security*. Hasil wawancara dengan petugas pasasi di area *check-in* menunjukkan bahwa penumpang telah menerapkan *physical distancing* pada antrian di titik pemeriksaan *security* di area *check-in*. Bagi penumpang yang kurang menerapkan jaga jarak akan mendapat teguran dari petugas *aviation security*. Hasil observasi yang dilakukan penulis juga menunjukkan bahwa di area *check-in* penumpang telah menerapkan jaga jarak sesuai aturan yang berlaku.

Berikut ini gambar antrian penumpang di *counter check-in* Bandar Udara Adi Soemarmo



Gambar 1. Physical distancing di counter check-in

Sumber : data primer, 2021.

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penumpang di area *check-in* telah menerapkan *physical distancing* pada antrian di titik pemeriksaan *security* sesuai dengan yang di atur dalam Surat Edaran Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Nomor 22 Tahun 2021, Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun 2021 dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 2021, tentang ketentuan perjalanan penumpang dalam negeri dengan transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19 dan Protocol Era New Normal PT Angkasa Pura I (persero).

Berkaitan dengan kewajiban penumpang untuk mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*, penumpang di arean *check-in* sudah mentaati aturan, kebanyakan penumpang sudah membawa *hand sanitizer* sendiri. Bagi penumpang yang tidak membawa *hand sanitizer* di area *check-in* sudah disediakan *hand sanitizer* yang khusus disediakan untuk penumpang.

Berikut ini gambar yang menunjukkan penyediaan *hand sanitizer* di meja *counter check-in*.



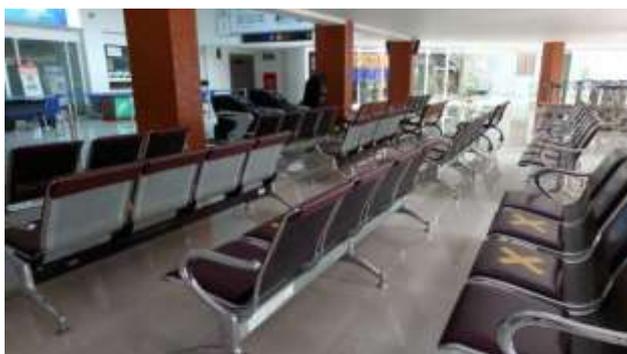
Gambar 2. Penyediaan hand sanitizer untuk penumpang di check-in counter

Sumber: data primer, 2021

Selanjutnya mengenai aturan protokol kesehatan bagi penumpang pesawat udara pada saat *boarding* telah di atur dalam Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) dan Protocol New Normal PT Angkasa Pura 1 (Persero).

Proses boarding dimulai dengan penumpang menunggu keberangkatan pesawat di ruang tunggu atau *boarding gate*. Pada proses *boarding* sebagian besar penumpang telah menempati tempat duduk yang sudah disediakan dengan menjaga jarak dan memakai masker, tetapi masih ada penumpang yang tidak menjaga jarak atau menempati tempat duduk yang diberi tanda silang. Biasanya penumpang rombongan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, penumpang yang tidak menjaga jarak pada waktu duduk di ruang tunggu akan ditegur oleh petugas pasasi, tetapi ketika petugas lengah mereka akan kembali duduk dengan tidak menjaga jarak atau tidak menerapkan *physical distancing*.

Pada area *boarding* bandar udara Adi Soemarmo telah dibuat batasan dengan memberi tanda silang pada kursi yang artinya penumpang tidak boleh menempati tempat duduk tersebut, tetapi masih ada sebagian penumpang yang melanggar larangan.



Gambar 3. Tempat duduk yang dilengkapi dengan stiker tanda larangan

Sumber : data primer, 2021

Berdasarkan temuan tersebut di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di area boarding masih terdapat penumpang yang tidak mentaati protokol kesehatan seperti yang diatur dalam Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) yaitu Selama menunggu waktunya naik pesawat udara (*boarding*), penumpang wajib menempati tempat duduk yang sudah disediakan, dengan tetap menggunakan masker serta menjaga jarak fisik dengan orang lain dan penumpang wajib mengikuti semua instruksi yang diberikan petugas penyelenggara layanan angkutan udara.

Setelah penumpang menunggu di ruang tunggu proses selanjutnya yaitu penumpang akan menuju pesawat. Pada waktu penumpang antri di pintu keberangkatan menuju tempat parkir pesawat, sebagian penumpang sering tidak menjaga jarak. Penumpang yang tidak menjaga jarak akan ditegur dan diingatkan oleh petugas supaya menerapkan jaga jarak.

Proses selanjutnya penumpang akan naik pesawat (*boarding*). Bandar Udara Adi Soemarmo tidak menyediakan bus antar jemput penumpang ke dan dari pesawat karena proses naik pesawat menggunakan garbarata atau dengan berjalan kaki melalui area apron karena jaraknya dekat. Pada saat proses penumpang naik pesawat dengan garbarata atau tangga pesawat penumpang telah menerapkan jaga jarak fisik meskipun tidak sampai 1 meter.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa penumpang di area *check-in* wajib menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan (3M), yaitu memakai masker (sesuai standar penerbangan), menjaga jarak (*physical distancing*) dan mencuci

tangan dengan sabun (*handsanitizer*). Tanggapan petugas pasasi dan hasil observasi peneliti yang dilakukan di area *check-in*, menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang telah memakai masker sesuai standar penerbangan, tetapi masih sering ditemukan penumpang yang memakai masker tidak sesuai dengan standar penerbangan. Sementara itu kewajiban penumpang untuk menerapkan jaga jarak di area *check-in* sudah diterapkan dengan baik, sedangkan kewajiban penumpang untuk mencuci tangan dengan sabun (*handsanitizer*) juga sudah ditaati oleh penumpang.

Selama menunggu waktunya naik pesawat (*boarding*), di area boarding masih sering ditemukan penumpang yang menempati tempat duduk di kursi yang diberi tanda silang. Penumpang yang melakukan pelanggaran ketika ditegur akan mengikuti instruksi petugas, tetapi ketika petugas lengah mereka kembali tidak menjaga jarak tempat duduk. Pada saat antri di pintu keberangkatan (*boarding*) sering ditemukan penumpang yang tidak menjaga jarak. Ketika proses menuju tempat parkir pesawat, baik melalui garbarata maupun berjalan di area apron dan naik tangga pesawat, penumpang masih menerapkan jarak fisik meskipun tidak sampai 1 (satu) meter.

Saran untuk petugas pasasi di area *boarding*, agar lebih tegas dalam menindak penumpang yang melakukan pelanggaran di ruang tunggu dan pada waktu antri *boarding* di pintu keberangkatan sehingga protokol kesehatan di area *boarding* betul-betul bisa diterapkan dengan baik.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdulkadir, Muhammad. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Cetakan ke IV. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Madjid, Suharto Adul, dan Eko Probo D. Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suprpto, Hartono Hadi. 2014. *Pengangkutan dengan Pesawat Udara*. Yogyakarta: Perpustakaan FH UII
- Sunggono, Bambang. 2003. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*, Yogyakarta: Andi Offcet

Peraturan Perundang-undangan

- Kementerian Perhubungan melalui Surat Edaran Nomor SE 13 Tahun 2020 tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Kementerian Perhubungan melalui Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 96 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Udara Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Corona virus Disease 2019 (COVID-19).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 38 Tahun 201 tentang Standar Pelayanan Penumpang angkutan Udara Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Internet

- Angkasa Pura 1. 2020. Pedoman Covid-19. <https://ap1.co.id/id/information/pedoman-new-normal-covid19> (diakses tanggal 12 Desember 2020)
- Nareza, Meva. 2020. Ini Panduan msenalani era new normal saat pandemi corona. <https://www.halodokter.com/ini-panduan-menjalani-new-normal-saat-pandemi-corona> (diakses tanggal 18 Desember 2020)
- Ismail, Muhammad. 2020. New normal, Penumpang bandara Adi Sumarmo naik 98 persen. <https://timlo.net/baca/111425/new-normal-penumpang-bandara-adi-soemarmo-naik-98-persen/> (diakses tanggal 10 Desember 2020)