

## **Analysis of the Implementation of Health Protocols by Citilink Airlines at Padang Kabau Minang International Airport**

**Amanda Novrianti**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRACT** : Implementation of health protocol at Citilink Airlines, all officers who work in airport area or all prospective to comply with the health or SOP protocols of the pandemic. Applying health protocols is expected to minimize the spread of the COVID-19 virus and create a world of aviation. This research is a qualitative kind. The method for collecting data in this study is interviews, observation, documentation, and library studies. The purpose of the study is to know how the application of health protocols to Citilink Airlines, and how the application of health protocols to the world of aviation will affect aircraft. Studies show that the application of health protocols in Citilink Airlines corresponds with the same SOP as it does. Based on the findings of the researchers, prospective passengers object to, regulations that require every prospective passenger to perform PCR.

**Keywords:** application of health protocols, airports, COVID-19 virus

**Corresponding Author:** [amandanovrianti3@gmail.com](mailto:amandanovrianti3@gmail.com)

# **Analisis Penerapan Protokol Kesehatan oleh Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Minang Kabau Padang**

**Amanda Novrianti**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRAK:** Penerapan protokol kesehatan di maskapai citilink, seluruh petugas yang bekerja dalam area bandar udara atau pun untuk semua calon penumpang, wajib mematuhi protokol kesehatan atau SOP yang berlaku pada masa pandemi. Dengan diterapkan protokol kesehatan ini, diharapkan dapat meminimalisir penyebaran virus covid-19 dan bisa membangkitkan dunia aviasi. Penelitian ini adalah penelitian jenis kualitatif. Metode untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui, bagaimana penerapan protokol kesehatan pada maskapai citilink, serta bagaimana pengaruh penerapan protokol kesehatan pada dunia penerbangan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan pada maskapai citilink, sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, Berdasarkan hasil temuan peneliti calon penumpang keberatan dengan, peraturan yang mewajibkan setiap calon penumpang melakukan PCR.

**Kata Kunci:** penerapan protokol kesehatan, bandar udara, virus covid-19

*Submitted: 5 May; Revised: 15 May; Accepted: 26 May*

**Corresponding Author:** [amandanovrianti3@gmail.com](mailto:amandanovrianti3@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Dengan adanya virus covid-19 di Indonesia mengakibatkan banyak sektor-sektor yang mengalami penurunan baik secara minat konsumen hingga penurunan pendapatan dari suatu perusahaan. Diantara lain perusahaan penerbangan yang sangat mengalami penurunan adalah maskapai citilink. Yang mana maskapai citilink merupakan anak dari perusahaan maskapai garuda yang sudah mempunyai banyak penghargaan antara lainnya sebagai maskapai terbaik di Indonesia. Banyak nya penyusutan dalam dunia penerbangan mengakibatkan jumlah penerbangan maskapai citilink di bandar udara internasional minang kabau yang awal mulanya dalam sehari bisa 15 rute penerbangan menurun hingga satu - tiga rute penerbangan sehari. Serta adanya pengurangan tenaga kerja di maskapai citilink dan penerapan WFH (work from home) oleh direktur utama maskapai citilink. Penurunan pergerakan penumpang sudah dapat dirasakan dari awal mula pandemi yang mana penerbangan internasional sama sekali tidak ada atau tidak diperbolehkan oleh pemerintah hingga diterapkan WFH semakin terlihat penurunan penumpang. Namun pemerintah memberikan suatu aturan tambahan dalam dunia penerbangan berupa penerapan protokol kesehatan terhadap calon penumpang serta para pegawai yang bekerja. Penerapan protokol yang dilakukan terhadap staff berupa wajib melakukan vaksin satu, dua hingga booster, memakai APD yang lengkap pada saat bertemu dengan calon penumpang antara lain masker medis, sarung tangan, fashil mengecek suhu masing-masing sebelum memasuki kantor melakukan antigen setiap hari. Sedangkan penerapan protokol yang dilakukan oleh calon penumpang yang ingin melakukan perjalanan selain harus membawa tiket, kartu identitas kini calon penumpang wajib membawa bukti antigen, genos, hingga bukti reaktif dari PCR dan suhu badan dibawah 37<sup>0</sup> derajat serta memakai masker. Maskapai citilink sendiri selalu merujuk pada lima aturan yang telah diberlakukan selama penerapan protokol kesehatan, yang mana aturan pertama adalah peraturan menteri perhubungan nomor 18/2020 tentang pengendalian transportasi untuk mencegah penyebaran covid-19, kedua peraturan menteri perhubungan nomor

25/2020 tentang pengendalian transportasi selama mudik idul fitri tahun 1441 H, ketiga surat edaran gugus tugas percepatan penanganan covid-19 No. 04/2020 tentang kriteria pembatasan perjalanan, keempat surat edaran dirjen perhubungan udara kementerian perhubungan No. 32/2020 tentang petunjuk operasional transportasi udara untuk melaksanakan pembatasan perjalanan orang dalam rangka percepatan penanganana covid-19, terakhir surat edaran menteri kesehatan nomor HK.02.01/MENKES/313/2020 tentang protokol kesehatan penanganan kepulangan WNI dan kedatangan WNA di pintu masuk negara dan wilayah pada situasi pembatasan sosial berskala besar. Dan selalu mematuhi SOP yang berlaku, serta saling menjaga jarak antara satu dan lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa pentingnya penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh pihak maskapai citilink di bandar udara internasional minang kabau, mengetahui seberapa besar peran customer servic dalam menyampaikan penerapan protokol kesehatan terhadap calon penumpang di maskapai citilink badar udara internasional minang kabau, dan mengetahui seberapa kepuasan penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan di maskapai citilink cabang bandar udara internasional minang kabau.

## TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diteliti.

Tabel 1. Penelitian Relevan

No.	Nama / Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mega Yunita / 2020	Dampak penerapan protokol kesehatan terhadap minat beli ulang penumpang maskapai citilink bandar halim perdana kusuma	Jadi hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan pada maskapai citilink sangat sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan oleh pemerintah. Serta terdapat dampak positif yang signifikan dari penerapan protokol kesehatan yang sudah di tetapkan
2	Bangkit Ary Pratama, SKM ., M.Kes / 2020	Analisi tingkat pengetahuan dengan kepatuhan dalam menerapkan protokol kesehatan covid - 19 pada siswa di SMA negeri 2 Sukoharjo	Jadi hasil penelitian ini bertujuan untuk menerapkan protokol kesehatan ketika kegiatan belajar mengajar dilakukan secara offline.

3	Zahratul Kamal / 2021	Manajemen Protokol Kesehatan pondok modern An-Najah cindai alus puteri dalam menghadapi pandemi covid-19 skripsi.	Dengan diterapkan protokol kesehatan di pondok pesantren An-Najah ini kemungkinan untuk terpapar virus sangat kecil karna diterapkan protokol kesehatan dan semua para santri sangat mematuhi protokol yang sudah ada dan dipondok dibuat team satgas.
---	--------------------------	---	--

### Landasan Teori

Protokol kesehatan merupakan aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan serta wajib di patuhi oleh semua orang tanpa terkecuali yang mana bertujuan agar semua orang bisa beraktivitas seperti biasa dengan aturan yang telah di tetapkan selama masa COVID-19. Dengan adanya peraturan ini sangat dapat bisa membantu untuk semua orang bisa lebih mematuhi protokol serta angka lonjakan dari covid-19 bisa di minimalisirkan. Protokol kesehatan sendiri dibagi menjadi dua yaitu pencegahan dan pengendalian. Kementerian kesehatan telah mengeluarkan undang-undang 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. Dalam aturan itu dipaparkan aturan-aturan yang perlu dilakukan oleh segala pihak yang berada di tempat atau fasilitas umum. Seperti pasar dan sejenis tempat pembelanjaan, mall, pertokoan, hotel, penginapan, home stay, asrama, rumah makan, restoran, dan kegiatan olah raga, moda transportasi stasiun, terminal, pelabuhan, bandar udara, tempat wisata, kecantikan, serta jasa

ekonomi. Namun yang dimaksud dengan penerapan protokol kesehatan di maskapai citilink sendiri adalah adanya peraturan baru yang diterapkan di terminal kedatangan atau keberangkatan serta selama perjalanan yang mana bertujuan untuk meminimalisir penularan virus covid-19. Semua penerapan protokol kesehatan menuju kepada SOP yang sudah ditetapkan dan peraturan new norma yang mana peraturan ini ada setelah adanya covid-19. Sedangkan yang dimaksud dari virus corona ialah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus covid-19 bisa mengakibatkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru yang mengakibatkan sulit bernapas. Virus ini bisa menyerang siapa saja anak-anak, orang dewasa, orang tua laki-laki atau pun perempuan.

#### *Corona Disease 2019 (Covid-19)*

Menurut menteri kesehatan Indonesia virus corona merupakan infeksi saluran pernapasan terhadap manusia yang mana gejala awal pada virus corona merupakan batuk, flu, sesak napas bahkan bisa menjadi lebih serius jika sudah sampai ke infeksi saluran pernapasan dan didukung oleh penyakit-penyakit lainnya yang mengakibatkan komplikasi. Seiring berjalannya waktu dan peningkatan kasus positif terpapar virus covid - 19 serta banyaknya yang meninggal dunia wabah ini ditetapkan sebagai pandemi global yang ditetapkan oleh organisasi dunia. Seiring berjalannya waktu virus corona semakin luas penyebaran serta semakin banyak varian-varian baru dari virus covid - 19. Selain adanya virus SARS-CoV-2 atau virus corona, virus ini juga termasuk terdalem kelompok virus penyebab Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan virus penyebab Middle-East Respiratory Syndrome (MERS). Meski disebabkan oleh virus dari kelompok yang sama, yaitu corona virus, COVID 19 terdapat perbedaan dengan

SARS dan MERS antara lain dalam hal kecepatan penyebaran dan keparahan gejala. Seperti yang kita ketahui virus corona ini dapat menyerang ke siapa saja. Menurut data yang dirilis Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID - 19 Republik Indonesia, jumlah kasus terkonfirmasi positif hingga 03 Mei 2021 adalah 1.677.274 orang dengan jumlah kematian 45.796 orang. Tingkat kematian (case fatality rate) akibat COVID - 19 adalah sekitar 2,7%. Dapat kita lihat dari persentase angka kematian yang dibagi menurut golongan usia, maka kelompok usia 46-59 tahun memiliki persentase angka kematian yang lebih tinggi dibandingkan golongan usia lainnya. Dan jika dilihat dari jenis kelamin 56,6% penderitaan yang meninggal akibat COVID - 19 adalah laki-laki dan 43,4% sisanya adalah perempuan. Untuk gejalanya sendiri infeksi virus corona atau COVID - 19 bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Pasien dengan gejala yang berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus corona. Untuk memastikan diagnosis Covid - 19, dokter akan melakukan beberapa pemeriksaan berikut: Rapid Test untuk mendeteksi antibodi (IgM dan IgG) yang diproduksi oleh tubuh untuk melawan virus Corona. Swab Test atau Test PCR (Polymerase Chain Reaction) untuk mendeteksi virus corona di dalam dahak. CT Scan atau Rontgen dada untuk mendeteksi infiltrat atau cairan di paru-paru. GeNose juga merupakan salah satu langkah pertama yang dapat dilakukan dalam melakukan pengecekan.

## **Maskapai penerbangan**

Maskapai penerbangan yang dimaksud disini merupakan maskapai penerbangan citilink yang dimaksud dari maskapai merupakan suatu perusahaan jasa yang melayani transportasi udara khususnya untuk membawa penumpang dan cargo. Sedangkan untuk rute nya sendiri maskapai Indonesia menyediakan perjalanan domestik atau pun internasional. Terdapat banyak maskapai di Indonesia yang sudah di akui oleh negara yang mana antara lain maskapai citilink yang mempunyai 100 rute penerbangan ke 47 destinasi. Maskapai berasal dari bahasa belanda yaitu Maatschappij yang artinya perusahaan. Sedangkan penerbangan berarti proses,cara atau perbuatan menerbangkan. Maskapai citilink merupakan anak dari perusahaan garuda Indonesia yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang yang beroperasi di Indonesia. Pada dasar nya maskapai penerbangan di Indonesia bisa menyewa atau membeli pesawat terbang untuk dapat menyediakan jasa penerbangan.

## **METODOLOGI**

Penelitian merupakan suatu kegiatan objektif dalam usaha menemukan dan mengembangkan, serta menguji ilmu pengetahuan berdasarkan atas prinsip-prinsip, teori-teori yang intensif dalam pengembangan generalisasi. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisme organisasi, pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan. Beberapa data yang dapat diukur melalui data sensus,tetapi analisisnya tetap analisis kualitatif. Penelitian

lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara pengambilan data dilakukan di maskapai citilink cabang bandar udara internasional minang kabau pada tahun 2021. Jenis data berdasarkan sumbernya terbagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder, dan untuk penelitian ini menggunakan kedua sumber data baik itu primer maupun sekunder. Teknik pengumpulan data dalam kegiatan dilapangan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Observasi yang dilakukan dengan mengamati situasi-situasi yang ada dilapangan dengan mencatat apa-apa saja yang di anggap penting guna menunjang terhadap tujuan penelitian. Setelah observasi kita bisa melakukan wawancara dengan beberapa orang yang mana kita minta pendapat dan ide-ide nya serta yang di wawancara bisa memberikan informasi penting terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Setelah wawancara bisa melakukan dokumentasi berupa foto-foto atau karya akademik dan seni yang telah ada untuk menunjang pengumpulan data, selain foto bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Terakhir bisa dilakukan studi pustaka dengan kajian teortis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Setelah dapat data yang di inginkan kita bisa melakukan analisis data dengan metode triangulasi yang proses nya menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan gambar dari sumber yang di amati, bukan angka-angka. Menganalisis data yang sudah ada dengan menggunakan teknik triangulasi mengumpulkan data-data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama atau dengan cara melakukan wawancara dengan orang yang berbeda setelah itu mengambil kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan. Untuk wawancara dilakukan di bandar udara minang kabau, sumatra barat, yang dilakukan pada tahun 2021. Terdapat tiga narasumber dari satu asisten manajer, dan dua customer service.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut. Maskapai Citilink berperan sangat penting dalam menyukseskan aturan yang ditetapkan oleh menteri perhubungan serta menteri kesehatan. Oleh karena itu maskapai citilink menerapkan peraturan terhadap semua calon penumpang tanpa terkecuali sedangkan untuk staff yang langsung berhubungan sama calon penumpang yaitu staff customer service dan staff check-in counter serta peran semua staff dalam menerapkan peraturan protokol kesehatan. Untuk semua staff diharapkan untuk tetap mematuhi semua peraturan menerapkan protokol kesehatan serta menerapkan 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas) dan selalu memakai APD lengkap untuk sama-sama menjaga kesehatan agar tidak terpapar virus covid - 19. Kendala yang dihadapi oleh maskapai citilink cabang bandar udara internasional minang kabau selama pandemi antara lain masih banyak calon penumpang yang melanggar protokol kesehatan seperti tidak memakai masker dengan benar,beKERUMUN,tidak mencuci tangan serta tidak membawa hand sanitizer. Selain itu banyak calon penumpang yang belum mengetahui mengenai test PCR harus di klinik atau RS yang bekerja sama langsung dengan peduli lindugi agar saat melakukan test hasil nya bisa langsung di upgrade ke aplikasi peduli lindugi milik calon penumpang. Penerapan SOP yang diberlakukan oleh pihak maskapai citilink sudah sesuai namun kurang nya kesadaran dari setiap calon penumpang yang membuat peraturan tidak berjalan dengan semestinya.

## **PEMBAHASAN**

Sejak adanya virus covid-19 yang melanda dunia penerbangan di Indonesia pemerintah menerapkan peraturan baru atau peraturan new normal yang mana peraturan ini muncul sejak adanya virus corona. Antara lain peraturan yang diterapkan pemerintah di bandar udara merupakan penerapan protokol kesehatan khususnya di maskapai citilink yaitu untuk calon

penumpang sendiri selain harus membawa tiket dan identitas diri calon penumpang juga harus membawa hasil non-reaktif dari antigen atau PCR serta selalu memakai masker medis tidak melakukan kerumunan serta saling menjaga jarak terhadap orang lain yang baru di kenal. Namun menurut narasumber calon penumpang merasa keberatan dari harga PCR yang relatif mahal serta perubahan peraturan yang diterapkan. Setelah ditetapkan virus covid-19 ada di Indonesia transportasi udara terdapat perubahan seperti penumpang hanya diperbolehkan 70% dari jumlah normal, tidak adanya penerbangan Internasional, gate pintu yang dibuka lebih sedikit guna untuk bisa melakukan pengecekan lebih efektif. Terdapat pengurangan pegawai serta adanya penerapan WFH. WFH merupakan singkatan dari work from home yang mana artinya staff atau pekerja bekerja dari rumah, setelah adanya virus covid-19 ini terdapat perubahan dari jam kerja yang lebih singkat di banding sebelumnya. Serta untuk meminimalisir penyebaran virus covid-19 maka dilakukan jaga jarak di setiap antrian serta ruang tunggu penumpang. Saat melakukan observasi peneliti menemukan terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh penumpang seperti tidak memakai masker dengan seharusnya, tidak melakukan jaga jarak saat masuk ke pintu pesawat, tidak mencuci tangan setelah memegang benda asing, terdapat antiran saat pengisian EHAC karena banyak penumpang yang tidak tahu mengenai EHAC. Penumpukan penumpang saat ingin mengambil bagasi. Selain itu dengan adanya petugas customer servic maskapai citilink berperan penting dalam penerapan protokol kesehatan,serta customer servic dapat memberikan informasi terkait tentang rapid antigen,genose,swab pcr,jadwal penerbangan serta membantu dalam pengisian EHAC. EHAC berfungsi untuk monitoring secara cepat terhadap seluruh calon penumpang yang sedang melakukan perjalanan domestik atau pun internasional, dengan menggunakan EHAC dapat meminimalisir penyebaran virus covid - 19.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Maskapai Citilink berperan sangat penting dalam menyukseskan aturan yang ditetapkan oleh menteri perhubungan serta menteri kesehatan. Oleh karena itu maskapai citilink menerapkan peraturan terhadap semua calon penumpang tanpa terkecuali sedangkan untuk staff yang langsung berhubungan sama calon penumpang yaitu staff customer service dan staff check-in counter serta peran semua staff dalam menerapkan peraturan protokol kesehatan. Untuk semua staff diharapkan untuk tetap mematuhi semua peraturan menerapkan protokol kesehatan serta menerapkan 5M dan selalu memakai APD lengkap untuk sama2 menjaga kesehatan agar tidak terpapar virus covid - 19.
2. Kendala yang dihadapi oleh maskapai citilink cabang bandar udara internasional minang kabau selama pandemi disimpulkan masih banyak calon penumpang yang melanggar protokol kesehatan seperti tidak memakai masker dengan benar,bekerumun,tidak mencuci tangan serta tidak membawa haid sanitize

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, Artikel ini dapat diselesaikan dengan baik setelah melewati proses yang sangat berkesan, rasa syukur dan terimakasih yang tiada henti saya ucapkan kepada-MU karena telah memberikan kesempatan bagi saya untuk mengenal dan menghadirkan orang-orang yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga tugas akhir ini dapat di selesaikan dengan baik dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, S., Silalahi, F., AWS, F. W., Megawati, K., Siregar, T. A., Husaini, D., ... & Fadhliah, I. (2010). Studi Teks dan Dokumentasi. *Tersedia secara online di: <https://www.researchgate.net/...> KUALITATIF [dilayari di Kuala Ketil, Kedah Darul Aman, Malaysia: 31 Ogos 2017].*
- KAMAL, Z. (2021). Manajemen Protokol Kesehatan Pondok Modern An-Najah Cindai Alus Puteri dalam Menghadapi Pandemi Covid-19.
- MEGA YUNITA, M. E. G. A. (2021). *Dampak Penerapan Protokol Kesehatan pTerhadap Minat Beli Ulang Penumpang Maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma* (Doctoral dissertation, Universitas Sahid Jakarta).
- Pratama, B. A., & Wahyuningsih, S. S. (2020). Analisis Tingkat Pengetahuan dengan Kepatuhan dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Covid-19 pada Siswa di SMA Negeri 3 Sukoharjo.
- Pungkas, Jazuli. 2020. Pembentukan Satgas Lawan Covid - 19 DPR Merupakan Keberpihakan Pada Rakyat, (Online), (diakses 25 Mei 2021)