

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian New Normal

Definisi new normal menurut Pemerintah Indonesia adalah tatanan baru untuk beradaptasi dengan COVID-19. Menurut Achmad Yuriyanto juru bicara Pemerintahan untuk penanganan COVID-19, new normal adalah tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita, new normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19.

2. Pedoman Kebijakan Protokol Kesehatan New Normal

Merujuk aturan atau kebijakan yang sudah dikeluarkan pemerintah, Peraturan Presiden (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB, Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB, dan Permenhub Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19 yang menjadi pedoman bagi para pengelola bandara maupun maskapai penerbangan, Surat Edaran (SE) Dirjen Perhubungan Udara Nomor 10 tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 dalam penerbangan untuk mencegah terjadinya penularan dan penyebaran

dengan tetap mempertimbangkan landasan logis, efektifitas dan kemudahan pelaksanaannya di lapangan. Rekomendasi dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (ICAO) aturan Collaborative Arrangement For Prevention and Management of Public Health Event in Civil Aviation yang berpedoman pada Organisasi Kesehatan Dunia (WHO).

Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Penerbangan Indonesia (PERDOPSI) bahwa penerapan regulasi di dunia penerbangan terkait PP 21/2020 tentang PSBB, Permenkes 9/2020 tentang pedoman PSBB, Permenhub 18/2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19, SE Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Nomor 5/2020 tentang perubahan atas SE Gugus Tugas 4/2020 tentang Kriteria Pembatasan Perjalanan Orang Dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19, Organisasi Perusahaan Penerbangan Internasional (IATA) tentang Three Layers of Protection From Infection dengan merekomendasikan implementasi konsep koridor kesehatan masyarakat pada penerbangan dengan menerapkan prinsip clean crew, clean aircraft, clean airport facilities and transporting, clean passengers. Surat Edaran Dirjen Perhubungan Udara (ditandatangani direktur keamanan penerbangan)

Surat Edaran Nomor 13 Tahun 2020 juga mengatur tentang pedoman kepada operator penerbangan dalam memastikan semua sarana dan prasarana transportasi udara bersih sekaligus higienis. Pedoman Kesiapan

Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19) oleh Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit pada 17 Februari 2020 yang dilaksanakan oleh Kementerian Kesehatan RI dan Gerakan Masyarakat Sehat (GERMAS), Artikel yang berjudul “*New Normal in Air Transportation*” oleh Ervina Ahyudanari, Artikel “*Guidance for Cabin Operations During and Post Pandemic*” Editoin 3 pada 05 Juni 2020 oleh IATA, Satgas Lawan COVID-19 Apresiasi protokol Kesehatan Bandar Soetta oleh Puan Maharani, DPR dan Pemerintah . Artikel “*Coronavirus Disease 2019 (covid 19) situation Report 10*” oleh WHO, deklarasi seabad ILO yang mendeklrasikan “Kondisi kerja yang aman dam sehat sebagai dasar dari pekerjaan yang layak” dalam menghadapi pandemi oleh International Labour Organization (ILO).

3. Prosedur Pelayanan New Normal

Protokol Layanan Bandar Udara dibutuhkan dalam Lingkungan Bandar Udara PT Angkasa Pura 1 (Persero) yang disebut New Normal Protokol menindaklanjuti Surat Menteri BUMN, nomor S-336/MBU/05/2020 tanggal 15 Mei 2020, tentang Antisipasi Skenario Normal Baru untuk Badan Usaha Milik Negara

- a. Pemeriksaan suhu tubuh pengguna jasa untuk jenis usaha diarea public

- b. Menerapkan pengaturan sirkulasi, jumlah pengunjung, dan batasan waktu kunjungan di pintu masuk dan pintu keluar untuk mencegah terjadinya kerumunan (maksimum 50% dari kapasitas)
- c. Cuci tangan sebelum dan sesudah melayani
- d. Penggunaan peralatan makan/minum sekali pakai
- e. Penyajian makanan dan minuman dalam kemasan
- f. Penutupan sementara waktu area ruang merokok terbatas
- g. Makanan dan minuman untuk dibawa pulang, tidak melayani prasmanan dan untuk layanan makan di tempat diberlakukan 50% dari kapasitas
- h. Pelayanan dengan kontak minimum dan mengenakan alat pelindung diri

4. Protokol Pelayanan New Normal

Pemerintah telah menerbitkan Penetapan Keadaan Darurat Kesehatan Masyarakat terkait dengan wabah Virus Corona 2019 (COVID-19) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Upaya Percepatan Penanganan Virus Corona 2019 (COVID-19). tujuan dari protokol ini adalah sebagai sarana pemetaan perjalanan penumpang yang memberikan gambaran umum tentang keseluruhan perjalanan kepada calon penumpang dan masyarakat terkait dengan informasi tahapan dan persyaratan bepergian dengan pesawat udara di masa pandemi COVID-19. Pengelola pengalaman perjalanan sebelum pandemi COVID-19 dan skenario new

normal baru yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan harapan tidak akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan penumpang melalui:

- a. Penerbitan protokol Normal Baru PT Angkasa Pura 1 (Persero)
- b. Kampanye Skenario Protokol Normal Baru
- c. Memberikan informasi yang akurat dan terpercaya terkait dengan tahapan dan persyaratan protokol perjalanan udara
- d. Personil yang bertugas dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD)
- e. Menyediakan alat atau sistem baru yang memungkinkan untuk meminimalkan kontak antara personil Bandar udara dan penumpang
- f. Membangun sistem antrian yang akan memberikan kenyamanan dan kepuasan selama proses pemeriksaan, Pra-, In-, dan pasca penerbangan karena pengalamannya terkait satu sama lain.

5. Dokumen Perjalanan

Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Skenario new normal mengharuskan PT Angkasa Pura I (Persero) membentuk tindakan perencanaan yang memadai dalam rangka melindungi kesehatan dan kesejahteraan wisatawan, staf dan masyarakat, dan untuk mengurangi peluang penyebaran virus terutama bagi penumpang yang melakukan

perjalanan untuk pertama kalinya sejak wabah virus, akan sangat penting untuk memberikan jaminan bahwa Bandar Udara adalah lingkungan yang aman. Persyaratan Dokumen perjalanan dalam/luar negeri yang diperlukan sebagai berikut:

- a. Menunjukkan identitas diri (KTP atau tanda tangan pengenal lainnya yang sah)
- b. Menunjukkan surat keterangan uji tes PCR dengan hasil negatif yang berlaku selama 7 hari atau surat keterangan uji Rapid-Test dengan hasil non reaktif yang berlaku selama 3 hari pada saat keberangkatan
- c. Menunjukkan surat keterangan bebas gejala seperti influenza (influenza-like illness) bagi daerah yang tidak memiliki fasilitas test PCR dan/ atau Rapid-Test
- d. Tiket perjalanan
- e. Mengunduh dan mengaktifkan aplikasi Peduli Lindungi pada perangkat telepon seluler
- f. Dokumentasi lainnya yang dipersyaratkan maskapai atau wilayah/daerah atau Negara tujuan

Pengecekan oleh maskapai dan diawasi oleh SATGAS COVID 19, Pemerintah Daerah, TNI, dan POLRI :

- a. Kartu identitas yang sah
- b. Kartu kesehatan (serifikat PCR or Rapid Test)

- c. Passport (penerbangan internasional)
- d. Tiket perjalananDokumen lainnya yang dipersyaratkan maskapai atau wilayah/daerah atau Negara tujuan

Pengecekan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) : Sertifikat PCR dan Rapid Test dan Surat Keterangan Bebas Flu

6. Alur Pos Pemeriksaan Penumpang yang Akan Berangkat

- a. Pos Pemeriksaan Pintu Masuk Keberangkatan
 - 1) Calon penumpang menunjukkan berkas kelengkapan dokumen perjalanan seperti identitas diri, tiket, surat keterangan negatif/bebas COVID-19, surat tugas, surat kematian (sesuai persyaratan yang tertera pada Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Nomor 4 Tahun 2020
 - 2) Diarea terminal keberangkatan, calon penumpang juga diperiksa suhu tubuhnya oleh thermo gun. Pada beberapa bandara, pemeriksaan suhu tubuh dilakukan menggunakan thermo scanner pada saat masuk SCPI
- b. Pos Pemeriksaan Dokumen Kesehatan
 - 1) Calon penumpang menuju pos pemeriksaan kesehatan diarea check- in menunjukkan surat keterangan bebas/negatif COVID-19

2) Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), kementerian keehatan melakukan pemeriksaan kesehatan dan menerbitkan clearance kesehatan

3) Calon penumpang mengisi HAC (Healt Alert Card)/ e-HAC dipandu oleh petugas KKP

4) Pemeriksaan Dokumen Terakhir

Calon penumpang yang telah memiliki clearance kesehatan menunjukkan seluruh berkas kelengkapan perjalanan ke pihak maskapai

5) Proses Check-In

Calon penumpang yang telah mendapat approval di pos pemeriksaan ketiga, selanjutnya melakukan proses check-in dan mendapatkan boarding pass

6) Pos Pemeriksaan Sebelum SCPD

Penumpang yang telah memiliki boarding pass diperiksa kembali kelengkapan dokumennya oleh petugas Aviation Security (Avsec) sebelum masuk pemeriksaan SCP 2

7) Pemeriksaan Selanjutnya

Calon penumpang dapat melanjutkan ke pemeriksaan badan dan barang di SCP2 dan kemudian masuk ruang tunggu persiapan boarding (boarding lounge)

c. **Prosedur Kelengkapan**

1) Konter check-in

Wajib menggunakan masker dan sarung tangan, serat sanitasi bagasi

2) Security Check

Samitasi barang bawaan, CCTV enhancement untuk dapat mengenali wajah dan masker, thermal scanner

3) Waiting Room

Posisi tempat duduk diberi jarak, makanan dijual menggunakan vending machine, pembayaran digital

4) Boarding Gate

Antrean minimal 1,5 meter antar penumpang

7. Definisi Penumpang

Pengertian penumpang menurut wikipedia adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

- a. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.

- b. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, sehingga orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dalam penelitian ini juga mempunyai keterkaitan topik dalam permasalahan yang akan diteliti dan di bahas serta berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan dalam penelitian. Penelitian yang relevan dalam penelitian ini juga bermakna sebagai tolak ukur serta referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti pada bandar udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah. Kegunaan dari penelitian yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang dilakukan peneliti.
2. Selain itu, penelitian yang relevan pada penelitian ini juga digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian yang relevan sebagai salah satu langkah dalam melakukan penelitian di bandar udara Internasional Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah. Penelitian ini mencantumkan tiga (3) penelitian yang relevan dengan judul peneliti, dimana hal ini menjadi salah satu proses perbandingan hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Keterkaitan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti sangat diperlukan dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian peneliti :

Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ervina Ahyudanari	2020	"New Normal" In Air Transportation	Dampak covid-19 pada industri penerbangan persiapan " <i>new normal</i> " yaitu new protocol, demand prediction, airport access, terminal, aircraft cabin

2.	Kementerian Perhubungan Badan Penelitian Dan Pengembangan Perhubungan	2020	Pengelolaan Transportasi Dalam Pengendalian Penyebaran Covid-19 Dan Dampak Ekonomi Sosial	Pesawat konfigurasi penumpang dapat digunakan untuk mengangkut kargo di dalam kabin penumpang, se. No.4 tahun 2020, 7 mei 2020 gugus tugas penanganan covid-19 menjadi landasan bagi kemenhub untuk mengeluarkan kebijakan operasional pengendalian di setiap moda transportasi
3.	Angkasa Pura Airports	2020	Covid Ranger #Covidsafebumn #Terbanglagi	Pt angkasa pura i (persero) sebagai salah satu bumh Penggerak ekonomi bangsa siap menyambut dan Kembali melayani penumpang jasa pesawat udara Dengan suatu konsep pelayanan bandar udara the new Normal. Sebagai fase lanjutan dari situasi pandemik Covid-19 yang saat ini masih melanda berbagai negara Negara di dunia termasuk di indonesia. Hadirnya pedoman protokol kesehatan the new Normal di bandar udara pt angkasa pura i (persero) Ini merupakan upaya & komitmen nyata kami dalam Pencegahan dan penyebaran covid-19 melalui Perubahan pola hidup the new normal yang Dicanangkan pemerintah khususnya kementerian bumh Melalui surat nomor s-336/mbu/05/2020 tertanggal 15 Mei 2020 mengenai penyiapan skenario keadaan the New normal di lingkungan bumh.

Sumber: Peneliti

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menganalisis Penerapan Prosedur Pelayanan New Normal COVID-19 yang dilakukan di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang dengan mengacu Pedoman Protokol Kesehatan The New Normal di Bandar Udara PT Angkasa Pura 1 (Persero) yang ditetapkan oleh pemerintah khususnya Kementerian BUMN melalui Surat Nomor S-336/MBU/05/2020 tertanggal 15 Mei 2020 mengenai penyiapan skenario keadaan The New Normal di lingkungan BUMN.

Kerangka pemikiran sebagaimana diuraikan di atas digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran