

## Analisis SOP Penanganan *Passanger* dan *Baggage* yang Terindikasi Covid-19 di Terminal Kedatangan (Studi Kasus Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun)

Mochamad Haris Septian Perdana<sup>1</sup> Syifa Fauziah<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: -

### Abstrak

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Standar Operasional Prosedur digunakan oleh banyak organisasi di antaranya adalah perusahaan dan suatu institusi sebagai pedoman untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Standar Operasional Prosedur dalam proses penanganan penumpang yang terindikasi positif Covid-19 di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mencegah kejadian yang sama terulang kembali. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Metode dalam penyusunan ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer atau data dalam bentuk wawancara dan hasil pengamatan atau observasi dan data sekunder dalam bentuk dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan tiga pihak terkait dari unit Aviation Security Bandar Udara, Tim BPBD dan Aviation Security Airlines. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan validasi data menggunakan Teknik triangulasi. Landasan aturan Standar Operasional Prosedur Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah Surat Edaran Gubernur Kalimantan Tengah Nomor. 443.1/40/Satgas Covid-19/2021 Tentang "Ketentuan Khusus Perjalanan Orang masuk Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Masa Pandemi Covid-19". Analisis Standar Operasional Prosedur penanganan penumpang positif Covid-19 di terminal kedatangan dilakukan bersama Aviation Security Bandara dan Tim Satgas Cepat Tanggap Covid-19 adanya kendala dalam Standar Operasional Tersebut.

**Kata Kunci:** Analisis, Standar Operasional Prosedur, Terminal kedatangan

### Abstract

*Standard Operating Procedures or SOP constitute a series of standardized written instructions on various organizational activities, how and when to do, where and by whom. Standard Operating Procedures used by many organizations such as companies and institutions as a guide to perform a job. This study was conducted to analyze Standard Operating Procedures in the process of handling passengers who were indicated positive for Covid-19 at Iskandar Pangkalan Bun Airport. It aims to evaluate and prevent the same incident from happening again. This study uses descriptive qualitative research which was conducted at Iskandar Pangkalan Bun Airport. The method in this preparation is done by collecting primary data or data in the form of interviews and the results of observations or observations and secondary data in the form of documentation. Interviews were conducted with three related parties from the Aviation Security Airport unit, the BPBD Team and Aviation Security Airlines. The data analysis technique used is reduction, data presentation and conclusion drawing. While the data validation using triangulation technique. The foundation for the rules of Standard Operating Procedures for Iskandar Pangkalan Bun Airport Operator is the Circular Letter of the Governor of Central Kalimantan Number. 443.1/40/Covid-19/2021 Task Force Regarding "Special Provisions for Traveling People to the Territory of Central Kalimantan Province During the Covid-19 Pandemic Period". Standard Operational Analysis Procedures for handling positive Covid-19 passengers at the arrival terminal were carried out together with Airport Aviation Security and the Covid-19 Rapid Response Task Force Team, there were obstacles in the Operational Standards.*

**Keyword:** Analysis, Standard Operating Procedure, Arrival Terminal



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

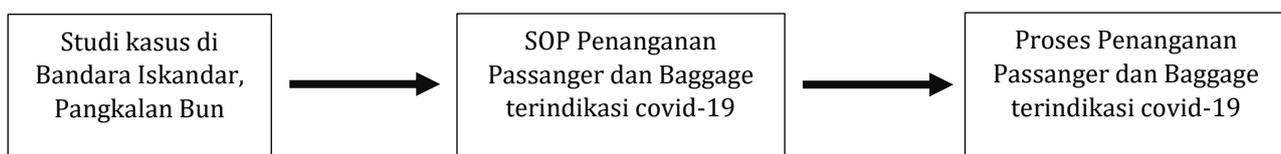
## PENDAHULUAN

Pada akhir tahun 2019 dunia dikagetkan dengan berita adanya virus yang berasal dari kota Wuhan, China. Wabah tersebut menyebar begitu cepat dari satu orang ke orang lain, mulai dari kontak fisik maupun bersin. Wabah tersebut kemudian dinamakan *Coronavirus Disease 19* (Covid-19) oleh World Health Organization (WHO). Setelah di publishnya berita tentang virus Covid-19 tersebut pemerintah dari berbagai negara mulai menerapkan system lockdown bagi negara mereka, termasuk negara Indonesia.

Untuk negara Indonesia sendiri, kasus pertama muncul pada tanggal 2 Maret 2020. Seiring dengan berjalannya waktu, kasus tersebut semakin bertambah. Untuk mengantisipasi penyebaran virus Covid-19 yang semakin cepat, maka pemerintah mengeluarkan aturan perjalanan baik itu menggunakan moda transportasi darat, transportasi laut, maupun transportasi udara. Aturan tersebut tertulis pada PM 18 tahun 2020 tentang “Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19)” yang sekarang dirubah menjadi PM 41 tahun 2020. Sedangkan untuk transportasi udara sendiri tertera pada surat edaran nomor SE 13 tahun 2020 tentang “Operasional Transportasi Udara dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif dan Aman dari *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19)”. Dalam surat edaran tersebut tertera bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penanganan covid-19. Namun pada peraturan tersebut tidak begitu menjelaskan bagaimana penanganan khusus bagi penumpang yang terindikasi positif Covid-19 oleh pihak Penyelenggara Bandar Udara (UPBU).

Maka dalam kesempatan ini penulis mengajukan proposal penelitian dengan judul: “Analisis SOP Penanganan Penumpang dan Barang Bawaan yang Terindikasi Covid-19 di Bandara Iskandar Pangkalan Bun”. Berdasarkan penelitian relevan di atas dengan judul “Implementasi Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (k3) Selama Penerapan New Normal di Pt. Pangansari utama” oleh Faradilla Mangarru (2021), dan “Studi Identifikasi Program Protokol Pencegahan Covid-19 pada Proyek Konstruksi” oleh Rezky Aulia (2021), Adapun pembaruan dari penelitian yang saya lakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu tempat penelitian yang berbeda, serta permasalahan yang saya ambil lebih mengarah pada analisis SOP tersebut. Sedangkan untuk penelitian relevan dengan judul “Analisis Perilaku Petugas Bandara Kualanamu Terhadap Penularan Covid-19 di Bandara International Kualanamu Tahun 2020” oleh Maretha Lusiana Siahaan (2021), pembaruan pada penelitian saya yaitu pada lokasi penelitian dan subjek studi kasus yang berbeda.

## Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

## METODE PENELITIAN

Penulis dalam penelitian menggunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono, [7] penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dan sebagai lawannya

berikutnya adalah eksperimen, dimana peneliti Sebagai instrumen kunci, teknik, data di lakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi, dimana penelitian ini berupa Analisis SOP Penanganan Penumpang dan Barang Bawaan yang Terindikasi Covid-19 dibandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Tipe Penelitian Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti mengidentifikasi dan menjelaskan data secara sistematis. Fokus penelitian Analisis SOP Penanganan Penumpang dan Barang Bawaan yang Terindikasi Covid-19 sebagai segala peraturan dan hambauan terhadap yang terdapat pada surat edaran SE 13 tahun 2020 yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Institusi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan keamanan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan-undangan. Fokus penelitian peningkatan pelayanan publik dalam konteks Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) di area kedatangan penumpang pesawat udara pada melaksanakan penanganan penumpang terindikasi covid-19 tersebut

Kegiatan penelitian dilaksanakan selama 1 bulan, terhitung sejak tanggal 1 hingga 30 September 2021. Penelitian akan dilakukan di UPBU bandar udara Iskandar Pangkalan Bun. Untuk memperdalam analisis data yang berkaitan dengan pelayanan publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, Maka akan dilakukan wawancara dengan kepala kantor Unit Penyelenggara bandar udara, Kepala Sub Bagian Tata usaha dan Kasi Teknik Operasi Keamanan Dan Pelayanan Darurat. Teknik Pengumpulan Data:

1. Data Primer diperoleh melalui: Wawancara Mendalam Pada tahapan ini akan datang secara langsung dan mengadakan komunikasi dengan: Koor. Lapangan Avsec Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, Perwakilan Tim Satgas dan Avsec Airlines; dan observasi, dalam tahapan ini, peneliti akan terjun langsung kelapangan melihat kondisi sebenarnya dalam kegiatan sehari-hari terhadap penumpang pesawat udara serta petugas dan APD yang dikenakan saat bertugas di Terminal Kedatangan bandara Iskandar Pangkalan Bun.
2. Data Sekunder di peroleh melalui Dokumentasi yaitu: catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang [8] Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti melibatkan 2 narasumber dari Tim Satgas cepat tanggap Covid-19 dan salah satu petugas avsec airlines di bandar udara Iskandar Pangkalan bun dengan menggunakan Teknik wawancara semi struktur. Wawancara dilakukan pada tanggal 27 Oktober 2021 dengan narasumber dari Tim satgas Cepat Tanggap Covid-19 yaitu koor. Lapangan Avsec Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dan ketua BPBD. Wawancara berikutnya dilakukan dihari berikutnya pada tanggal 28 Oktober 2021 dengan narasumber avsec maskapai untuk melengkapi data wawancara sebelumnya. Dari data wawancara tersebut peneliti juga melakukan observasi yang dilakukan dalam rentan waktu 17- 30 Oktober 2021. Berikut ini data yang diperoleh dari proses penelitian dengan Triangulasi:

## Observasi

Tahap pertama Peneliti melakukan observasi pada kondisi Terminal kedatangan dan petugas yang bertugas disana. Observasi dilakukan dengan berkoordinasi dengan Avsec Bandar Udara Pangkalan Bun untuk mendapatkan arahan terkait melakukan observasi di terminal Kedatangan. Dari observasi dilakukan oleh peneliti (Tabel Lampiran Hasil Observasi)

## Wawancara

Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara mendalam dengan tehnik semi terstruktur kepada 2 narasumber dari Tim Satgas Cepat tanggap Covid-19 dan 1 petugas avsec airlines di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Wawancara dilakukan sebagai data utama disamping observasi sebagai data pelengkap atau sekunder

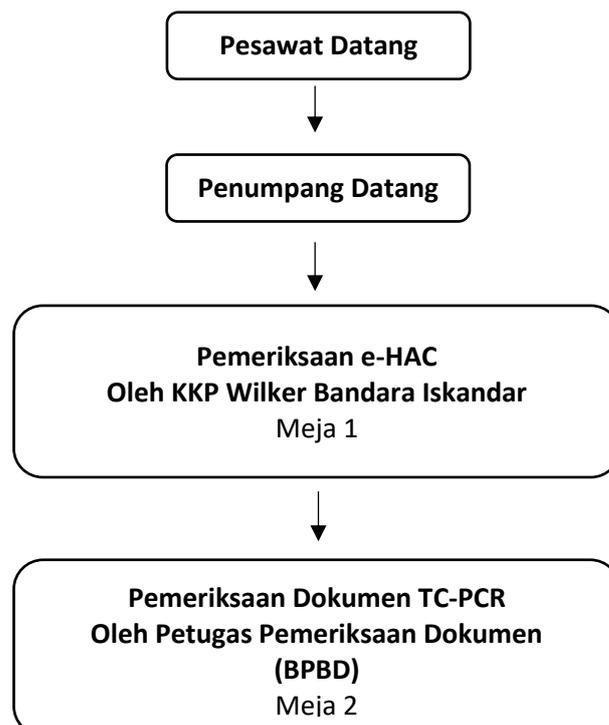
## Dokumentasi

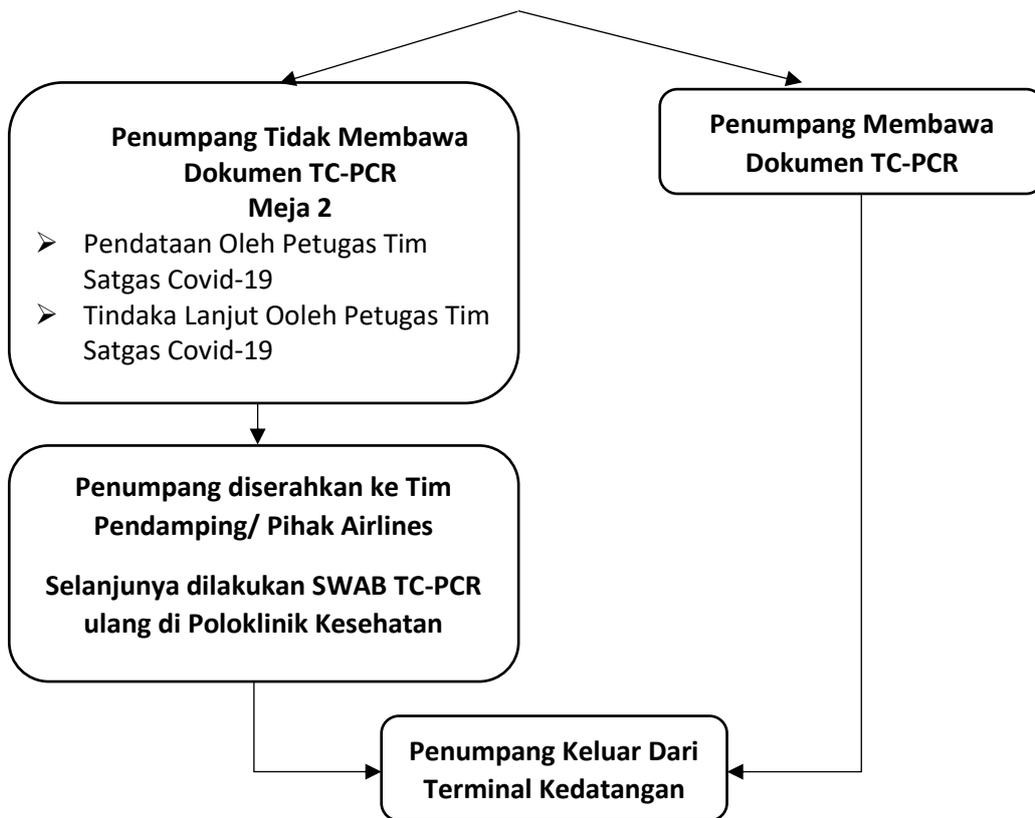
Informasi yang peneliti peroleh antara lain dokumen berupa Laporan kronologi kejadian (Lampiran 8 dan 9), SOP (Lampiran Gambar 5, dan 6) yang diterapkan oleh pihak penyelenggara bandar udara (UPBU), foto waktu kejadian (lampiran gambar 10) dan kegiatan yang ada di Terminal Kedatangan (Lampiran 11 dan 12). Dokumen yang diperoleh dari hasil observasi dan dari pihak UPBU selaku pengelola Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ialah aturan SE Gubernur Kalteng Nomor. 443.1/40/Satgas Covid-19 (Lampiran Gambar 2, 3 dan 4)

## Pembahasan

### SOP dalam penanganan pada kasus lolosnya penumpang terindikasi Covid-19 tanggal 5 Mei 2021

Dalam Pengumpulan data peneliti mendapatkan dokumen yang diberikan oleh Pak Catur selaku Koor. Lapangan Avces Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun bahwa pihak Pengelenggaraan Bandar Udara (UPBU) menerapkan System Flow Management di Terminal Kedatangan sebagai berikut:





**Gambar 2. Flow Management pada Terminal Kedatangan**  
 Sumber: SE Gubernur Kalteng No. 443.1/107/Satgas Covid-19

Dalam aturan SE Gubernur kalteng terbentuklah Tim CEapt tanggap Satgas Covid-19 yang terdiri dari:

1. Aviation Security Airport. Aviation Security Airport atau Avsec Bandara bertugas untuk mengamankan dan menjaga semua dalam keadaan kondusif. Dalam hal ini juga Avsec Bandara akan selalu berkoordinasi dengan pihak yang bertugas di lapangan dan juga pihak keamanan setempat. Dan juga tugas avsec yaitu selalu memonitoring kegiatan keluar-masuknya penumpang di bandara baik di terminal keberangkatan maupun di terminal kedatangan.
2. Tim BPBD. Badan Penanggulangan Bencana Daerah atau Tim BPBD disini bertugas melakukan pengecekan berkas kepada penumpang pada area terminal kedatangan. Tim BPBD sendiri berkoordinasi dengan Avsec Bandara dan Tim Dinkes jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.
3. Tim Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan atau Tim Dinkes disini bertugas untuk melakukan ke validasian data dokumen perjalanan penumpang. Tim dinkes Berkoordinasi bukan hanya dengan Avsec Bandara dan Tim BPBD, tapi juga dengan pihak rumah sakit ataupun puskesmas setempat.

Pengelola Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun yang bekerjasama Tim satgas cepat tanggap Covid-19 maupun pegawai yang bertugas mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk permasalahan kemarin. Sebagaimana hasil dari

wawancara dengan Pak Catur selaku Koor. Lapangan Avsec Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, mengungkapkan: *"Untuk SOP nya itu sendiri memang di SE 13 tidak di jabarkan secara detail karena seharusnya sudah di cegah sebelum berangkat. Jadi, kami mengikuti SE gubernur Kalteng no. 443.1/40/satgas Covid-19 karena di beberapa daerah peraturannya berbeda."* Yang ditegaskan dengan pernyataan oleh ketua BPBD untuk memperjelas keterangan yang diberikan: *"kalo untuk penanganannya sendiri kita ngikutin aturan yang dikeluarkan gubernur ya, soalnya setiap daerah pasti aturannya berbeda karena fasilitas yang memadainya berbeda."* Dari kutipan penjelasan yang diberikan saat wawancara bahwa pihak Pengelola Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sekaligus Tim satgas Cepat tanggap Covid-19 mengikuti SE Gubernur sebagai acuan atau pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk permasalahan kemarin dikarenakan setiap daerah memiliki aturan yang terkadang berbeda sesuai fasilitas penunjang yang dimiliki. Lalu ditegaskan kembali di Surat Edaran Gubernur kalteng nomor 443.1/40/satgas Covid-19 pada poin F no.3 sub M(Lampiran 4) bahwa "Perangkat daerah yang menyelenggarakan fungsi terkait perhubungan darat/laut/udara menindak lanjuti Surat Edaran ini dengan melakukan penerbitan Penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) Ketentuan Khusus Perjalanan Orang Masuk Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah dengan mengacu pada Surat Edaran ini dan perundang-undangan." yang tertera pada SE Gubernur Kalteng No.443.1/40/Satgas Covid-19(Lampiran Gambar 2).

### **Para petugas menggunakan peralatan/perengkapan sudah sesuai dengan standar SOP dan dengan kesadaran sendiri?**

Dalam melaksanakan tugas pengamanan para petugas sudah mengikuti aturan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai aturan yang berlaku dengan kesadaran masing-masing sebagaimana yang dikatakan oleh pak catur selaku koor avsec bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun: *"Sesuai yang tertera pada SE 13 sama SE Gubernur Kalteng kita petugas hanya menggunakan masker medis, sarung tangan dan faceshield walaupun faceshield tidak wajib ya."* Dikatakan pada SE 13 poin 4B nomor 3 menyebutkan bahwa penggunaan APD untuk petugas yang bertugas sebagai berikut: *"Setiap personel bandar udara, dan petugas lainnya yang bekerja di bandar udara wajib menggunakan masker dan sarung tangan sekali pakai."* Namun untuk penggunaan sarung tangan itu sendiri ada kendala pada petugas pemeriksaan bagasi, hal tersebut dijelaskan oleh ketua BPBD: *"namun untuk penggunaan sarung tangan kemarin kami terdapat kendala dalam proses pengecekan bagasi jadi cuma beberapa bulan aja."* *"kendalanya sih untuk ngerobek label bagasi, jadi Sebagian enggak pakai sarung tangan."*

Pernyataan tersebut dijelaskan juga oleh Mas Andre selaku petugas Avsec Airline: *"Cuma kalo untuk sarung tangan biasanya jarang di pakai untuk petugas yang ada di terminal kedatangan soalnya agak susah untuk ngerobek untuk label bagasinya."* Jadi menurut keterangan dari petugas yang ada di lapangan bahwa memang terjadinya kendala dalam penerapan Penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) pada petugas yang ada di terminal kedatangan khususnya dalam penerapan penggunaan APD berupa sarung tangan pada. Akhirnya untuk sebagian petugas yang bertugas pada terminal kedatangan tidak menggunakan sarung tangan medis seluruhnya.

### **Pelaksanaan proses penanganan sesuai Penerapan Standar Operational Prosedure(SOP) yang ditetapkan dan kendala dalam proses tersebut.**

Dalam Proses penanganan penumpang yang terindikasi Covid-19 pihak penyelenggara membentuk yang namanya Tim Satgas Cepat Tanggap Covid-19 yang terdiri dari Avsec Bandar Udara, Tim BPBD dan juga Tim Dinkes yang berkoordinasi satu sama lain untuk melakukan pengamanan wilayah agar tetap kondusif. Sesuai yang di katakan oleh Pak Catur bahwa Tim ini

memiliki tugas masing-masing yaitu: *"Jadi kami ada tim satgas cepat tanggap yang isinya Avsec, BPBD dan dinkes. Disini tugas kami mengamankan wilayah agar kondusif lalu untuk pengecekan berkas ada petugas BPBD dan dinkes."* Lalu untuk secara garis besarnya penanganan penumpang positif covid-19 yang diungkapkan oleh ketiga narasumber sama, yaitu; petugas melakukan pengecekan berkas pada pos 1 dan 2, setelah ditemukannya bahwa penumpang positif covid-19 lalu tim BPBD menghubungi tim dinkes untuk memindahkan sementara penumpang tersebut ke ruang isolasi, lalu setelah melakukan investigasi dan pendataan penumpang tersebut dibawa ke rumah sakit untuk melakukan tes PCR ulang dan melakukan karantina.

Peneliti juga mendapatkan data laporan kejadian secara detail yang diberikan oleh pak catur selaku Koor. Lapangan Avsec Bandara berupa dokumen timeline kejadian (Lampiran gambar) secara lebih detail. Setelah peneliti amati sesuai penjelasan 3 narasumber serta melihat kembali timeline kronologi kejadian pada kasus tersebut dengan flow management yang ada pada aturan SE Gubernur Kalteng No. 443.1/107/Satgas Covid-19 bahwa petugas Cepat Tanggap Covid-19 di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah melakukan penanganan penumpang yang terindikasi Covid-19 sesuai dengan aturan yang berlaku pada SE Gubernur Kalteng.

### **Apa saja evaluasi yang dilakukan untuk mengantisipasi insiden terjadi di masa yang akan datang?**

Agar tidak terjadi insiden atau kasus yang sama, dari masing-masing pihak baik itu dari pihak bandar udara maupun petugas yang bertugas akan selalu melakukan evaluasi setiap harinya. Evaluasi yang dilakukan dari pihak Tim Satgas Sendiri Sebagai berikut: *"kalo dari kami sih selalu mengingatkan untuk petugas kami yg bertugas supaya teliti dalam memeriksa berkas penumpang walau di terminal kedatangan sekalipun ya. Karena mungkin dipikir karena udah di terminal kedatangan jadi kurang teliti karena sudah pasti di periksa di terminal keberangkatan. Jangan sampai kita berfikir seperti itu, kita tetap teliti dalam pemeriksaan berkas penumpang."* Pihak penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sendiri juga melakukan evaluasi dan selalu melakukan koordinasi baik dari petugas lapangan dan juga otoritas KKP dari Bandar Udara lain seperti yang dikatakan oleh Pak Catur: *"kami kontak petugas yang di bandara semarang karena kok bisa lolos dari sana. Jadi kami ada grup wa satgas cepat tanggap se-indonesia sama daerah masing-masing. Jadi pasti aja kalo ada yang positif pasti di grup whatsapp ada di kabarin tapi kemarin enggak ada jadi kesalahan pada petugas KKP di semarang karena tidak mengecek dokumen penumpang tersebut. Kalo untuk kami sendiri pasti kami tekankan kepada petugas yang bertugas untuk ketelitian pengecekan berkas penumpang keberangkatan maupun kedatangan."*

Dari pihak Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun menekankan untuk selalu fokus dalam pemeriksaan berkas baik di terminal keberangkatan maupun kedatangan. Dan juga karena kasus tersebut bukan kesalahan dari pihak Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun jadi Pihak bandara mengkoordinasi kepada pihak bandar udara keberangkatan (Bandar Udara Semarang) untuk melakukan evaluasi agar tidak terulang kejadian yang seperti ini.

### **KESIMPULAN**

Kejadian Kasus lolosnya penumpang positif Covid-19 bukan lah kesalahan dari Pihak Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Iskandar Pangkalan Bun. Pihak UPBU Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah menjalankan proses penanganan penumpang sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku di wilayah Kalimantan Tengah dan peraturan yang berlaku di Indonesia dalam pelaksanaan penanganannya. Namun ada faktor

terhambatnya suatu kegiatan di terminal kedatangan pada proses perobekan label bagasi menjadi kurang efektifnya Standar Operasi Prosedur(SOP) pada aturan APD yang menjadikan Standar Operasi Prosedur tersebut kurang tepat pada unit kegiatan tertentu. Tentunya ini menjadi evaluasi untuk kedepannya dalam penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP).

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang disajikan, maka peneliti menyampaikan saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak Penyelenggara Bandar Udara(UPBU) Iskandar Pangkalan Bun dan pihak-pihak terkait lainnya dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut: Bagi Perusahaan: Penyelenggara Bandar Udara(UPBU) Iskandar Pangkalan Bun dapat lebih meningkatkan Penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) dalam terminal kedatangan maupun terminal keberangkatan agar dapat terciptanya situasi yang kondusif dan rasa aman pada penumpang. Bagi Akademik: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus dan digunakan sebagai tambahan referensi penelitian khususnya dalam Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) dalam bidang penerbangan. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya agar kedepannya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan diharap dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya untuk dijadikan penambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- "Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Ke... - Google Books."  
[https://www.google.co.id/books/edition/Keselamatan\\_dan\\_Kesehatan\\_Kerja\\_Manajeme/1CEgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Tarwaka+2008+manajemen+dan+implementasi&pg=PA241&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Keselamatan_dan_Kesehatan_Kerja_Manajeme/1CEgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Tarwaka+2008+manajemen+dan+implementasi&pg=PA241&printsec=frontcover) (diakses Sep 26, 2022).
- "Manajemen Arsip Dinamis - Sovia Rosalin - Google Buku."  
<https://books.google.co.id/books?id=ITNTDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> (diakses Sep 26, 2022).
- "Panduan Praktis Menyusun SOP - IR. M. BUDI HARDJO - Google Buku."  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=-wzQBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengertian+sop&ots=1wzUJ3JS6i&sig=10L1UEeISgUOARPEVUzG3yV5uXg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20sop&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=-wzQBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengertian+sop&ots=1wzUJ3JS6i&sig=10L1UEeISgUOARPEVUzG3yV5uXg&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20sop&f=false) (diakses Sep 24, 2022).
- P. Hardani, "Tiket Penerbangan Domestik," Deepublish, 2018.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Tiket\\_Penerbangan\\_Domestik/oG9nDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+passenger&pg=PA85&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Tiket_Penerbangan_Domestik/oG9nDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+passenger&pg=PA85&printsec=frontcover) (diakses Agu 03, 2021).
- Sugiyono, "Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif," Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, 2018.
- Sugiyono, "Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1," Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, 2015.
- Sugiyono, "Triangulasi menurut Sugiyono," article, 2016.
- U. Halajur, "Promosi Kesehatan di Tempat Kerja," Wineka Media, 2018.  
[https://www.google.co.id/books/edition/PROMOSI\\_KESEHATAN\\_DI\\_TEMPAT\\_KERJA/u4KGDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+apd&pg=PT99&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/PROMOSI_KESEHATAN_DI_TEMPAT_KERJA/u4KGDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+apd&pg=PT99&printsec=frontcover) (diakses Jul 02, 2021).

Yulianto dan Budi, "Perilaku Pengguna Apd Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi," Scopindo Media Pustaka, 2020.