

Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Expectant Mother (XPMO) pada Unit Check – in PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Mutiara Fatkhul Jannah¹ Sri Sutarwati²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 21091283@students.sttkd.ac.id¹ sri.sutarwati@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penerapan Standar Pelayanan bagi penumpang kebutuhan khusus, termasuk penumpang expectant mother (XPMO) menjadi aspek penting dalam dunia penerbangan. Sebagai penyedia layanan ground handling, PT Gapura Angkasa mempunyai standar operasional untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang expectant mother (XPMO), khususnya dalam proses check – in di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan penumpang expectant mother (XPMO) pada unit check – in PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dan kendala yang dihadapi petugas check – in serta solusi dalam mengatasi kendala tersebut. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang pada tanggal 29 Agustus 2024 – 26 Januari 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan analisis data pada penelitian yang menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan penumpang expectant mother (XPMO) pada unit check – in PT Gapura Angkasa telah diterapkan sesuai dengan SOP, tetapi dalam penerapannya masih ditemukan petugas check – in kurang teliti dalam pemeriksaan penumpang expectant mother (XPMO) dan baru ketahuan pada pemeriksaan di unit boarding gate. Beberapa kendala yang dihadapi petugas check – in yaitu, ada beberapa penumpang expectant mother (XPMO) yang tidak melaporkan kandungannya kepada petugas check – in, penumpang tidak melengkapi dokumen persyaratan untuk terbang, dan penumpang dengan usia kandungan 30 – 32 minggu tidak membawa surat rekomendasi layak terbang dari dokter.

Kata Kunci: Penerapan Pelayanan Penumpang, Expectant Mother (XPMO), Check – In, PT Gapura Angkasa

Abstract

Implementation of Service Standards for special needs passengers, including expectant mother (XPMO) passengers, is an important aspect in the aviation world. As a ground handling service provider, PT Gapura Angkasa has operational standards to ensure the safety and comfort of expectant mother (XPMO) passengers, especially during the check-in process at General Ahmad Yani Airport, Semarang. This study aims to determine the implementation of expectant mother (XPMO) passenger service standards at the PT Gapura Angkasa check-in unit at General Ahmad Yani Airport, Semarang and the obstacles faced by check-in officers and solutions to overcome these obstacles. The research was conducted at General Ahmad Yani Airport, Semarang on August 29, 2024 - January 26, 2025. This research uses a qualitative method with data collection techniques through observation, interview, and documentation methods. The stages of data analysis in the study used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity testing uses technical triangulation and source triangulation. The results of the study showed that the implementation of the standard of service for expectant mother passengers (XPMO) at the PT Gapura Angkasa check-in unit has implemented service procedures in accordance with the SOP, but in its implementation it was still found that check-in officers were less careful in checking expectant mother passengers (XPMO) and were only discovered during the inspection at the boarding gate unit. Some of the obstacles faced by check-in officers were that some passengers did not report their pregnancy to the check-in officer, passengers did not complete the required documents for flying, and passengers with a gestational age of 30-32 weeks did not bring a letter of recommendation for flight fitness from a doctor.

Keywords: Implementation of Passenger Services, Expectant Mother (XPMO), Check – In, PT Gapura Angkasa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal, 26 Januari 1998 oleh tiga Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). PT Gapura Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang didirikan pada tanggal, 1 Oktober 1995 yang bergerak di bidang jasa *ground handling*, yaitu jasa penunjang kegiatan operasional di bandar udara. PT Gapura Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang menangani dua maskapai yang masih beroperasi sampai sekarang ini, yaitu Maskapai Garuda Indonesia dan Maskapai Citilink. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa *ground handling* atau tata operasi darat ini, perusahaan mengutamakan kepuasan penumpang dan loyalitas konsumen. Menurut Nugraha (2022), *Ground handling* adalah suatu perusahaan yang memiliki aktivitas berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, meliputi bagasi, kargo, dan peralatan pembantu mobilitas di bandara mulai dari keperluan keberangkatan dan kedatangan. *Ground handling* bertanggung jawab dalam perusahaan penanganan darat yang memberikan bantuan kepada pesawat, awak pesawat, dan penumpang selama berada di darat.

Selain bertanggung jawab dalam penanganan, *ground handling* memiliki kualitas pelayanan yang berkoordinasi dalam berbagai aktivitas terkait pesawat, salah satunya yaitu dalam layanan di unit *check – in*. Menurut PM 38 Tahun 2015 Unit *check – in counter* merupakan proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. Unit *check – in* yang ada di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang merupakan unit pelayanan yang dibuka 2 jam sebelum keberangkatan dan tutup 30 menit sebelum keberangkatan. Bagi para penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang memesan tiket pesawat melalui aplikasi mobile Hp ini langsung diarahkan menuju ke bagian *check – in counter* untuk melaporkan diri, menyerahkan barang bawaan, dan mendapatkan boarding pass. Berbeda dengan penumpang yang memesan tiket pesawat melalui aplikasi mobile Hp dan menggunakan Maskapai Citilink bisa menyelesaikan prosedur *check – in* sendiri, yaitu *Self Check – In* yang hanya dapat dilakukan tanpa bagasi. Dalam layanan *check – in* biasanya terdapat penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus atau biasa disebut sebagai *special passenger*. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bagian Ke – 6 Pasal 134 telah diatur ketentuan mengenai, pengangkutan yang termasuk dalam kategori *Special Passenger* antara lain yaitu, *VVIP/VIP, CIP, Infant and Child* (Bayi dan Anak), *Unaccompanied Minor (UM), Wheel Chair, Stretcher Case, Expectant Mother* (ibu hamil), *Obesitas Passenger, Blind Passenger*. Menurut Paozah Sekah Wulandari (2021), setelah memasuki ruang terminal pelayanan pada penumpang khusus atau *special passenger* akan mendapatkan *service* khusus, yang pertama penumpang *special passenger* akan melalui proses serah terima untuk pemeriksaan kesehatan ataupun keluhan yang dirasakan oleh penumpang, dan petugas akan memberikan fasilitas berupa *Wheelchair* (WCHR) serta fasilitas lainnya sesuai dengan *special passenger* tersebut. Kemudian yang kedua, akan ada petugas khusus yang bertanggung jawab atas penerimaan dan pelayanan dalam mengawal atau mendampingi *special passenger* tersebut.

Berdasarkan PM 185 Tahun 2015, Penumpang berkebutuhan khusus salah satunya adalah ibu hamil (*Expectant Mother*). Sesuai dengan standar pelayanan *check – in, expectant mother* (XPMO) atau ibu hamil memiliki kewajiban untuk memberitahukan kondisinya kepada bagian staff *check – in counter* saat melapor dalam kondisi sehat dan wajib membawa surat dokter. Hal ini tertuang dalam PM 30 Tahun 2021 pasal 9 huruf (e), Badan Usaha Angkutan Udara Niaga

Berjadwal yang menyatakan bahwa petugas *check – in* wajib memastikan penumpang (ibu hamil) memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara. Petugas *check – in* wajib memeriksa penumpang ibu hamil (*Expectant Mother*) yang akan melakukan penerbangan membawa surat dokter atau tidak. Jika, penumpang sedang dalam keadaan mengandung di usia kehamilan muda yaitu 8 atau 12 minggu dan tidak membawa surat keterangan dokter petugas akan memberikan surat pernyataan atau bisa disebut dengan *Form Of Indemnity* (FOI).

Observasi yang dilakukan penulis pada saat pra penelitian, beberapa penumpang ibu hamil (*Expectant Mother*) yang menggunakan *wheel chair* milik pribadi tidak memberitahukan kandungannya kepada petugas bagian *check – in* dan petugas tidak menanyakan kepada yang bersangkutan. Ketika penumpang *expectant mother* (ibu hamil) akan dicek petugas *Avsec* menggunakan alat *hhmd*, dan ditanya apakah penumpang sedang dalam kondisi hamil, penumpang baru mengakui bahwasanya penumpang sedang hamil. Kejadian ini terjadi berulang kali, sehingga jika tidak ditanyakan petugas, penumpang “dalam kondisi hamil atau tidak” hal ini akan mengakibatkan penumpang *expectant mother* (ibu hamil) bisa lolos dari pemeriksaan *Avsec* tanpa menunjukkan surat keterangan dokter. Menurut Pane (2023), penumpang yang sedang hamil dan tidak memberitahukan keadaan kesehatannya kepada petugas akan menimbulkan sebuah resiko besar pada saat penerbangan berlangsung. Kehamilan muda pada saat melakukan penerbangan, dapat memicu kekhawatiran hal ini sangat sensitive untuk ibu hamil dalam keadaan kandungan di usia 12 minggu yang dapat mengakibatkan rasa mual, oksigen dalam darah menurun, dan bisa juga terjadi sebuah penggumpalan darah pada vena dan varises. Begitupun bagi ibu hamil dengan usia kandungan 32 minggu memiliki kerentanan apabila melakukan penerbangan jauh. Hal tersebut dapat memicu resiko besar pada ibu hamil apabila melahirkan didalam pesawat.

Kasus penumpang *expectant mother* (ibu hamil) yang melahirkan didalam pesawat pernah terjadi pada tanggal Selasa, 27 Juni 2023 penumpang Maskapai Pelita Air IP 208 rute Jakarta – Surabaya. Kasus tersebut ketahuan karena adanya laporan kepada petugas (awak cabin) bahwa di dalam pesawat ada seorang penumpang yang kesakitan dan ada tanda – tanda mau melahirkan. Petugas yang mendapatkan laporan tersebut bergegas memeriksa data penumpang *expectant mother* (ibu hamil), ternyata penumpang *expectant mother* (ibu hamil) tidak ada surat dokter atau tidak layak terbang. Kemudian, bagian awak kabin (Pramugari/a) mengumumkan membutuhkan bantuan tenaga medis kepada penumpang di bangku bagian belakang. Seorang dokter radiologi mendatangi awak kabin (Pramugari/a) tersebut untuk membantu proses melahirkan, dibantu penumpang wanita lainnya dan proses persalinan berjalan lancar (Ibrahim, 2023). Berdasarkan paparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada Unit *Check – in* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Apakah ada kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Bagaimana solusi mengatasi kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Penelitian ini, memerlukan batasan masalah agar peneliti dapat fokus pada permasalahan yang diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

Obyek dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO). Penelitian ini bertempat di Unit *Check – In* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Subyek dalam penelitian ini adalah petugas Unit *Check – In* dan penumpang *Expectant Mother* (XPMO). Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut: Mengetahui penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Mengetahui kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Mengetahui solusi mengatasi kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *check – in* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sekar Wulandari	Analisis Pelayanan Petugas Pasasi PT. Gapura Angkasa Terhadap Penumpang <i>Special Passenger</i> (ibu hamil) Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta	2021	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada ibu hamil sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2.	Putri, dkk	Penanganan <i>Check in</i> Penumpang Ibu Hamil Oleh Maskapai Trans Nusa Pada Staf <i>Check in</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	2023	Hasil penelitian ini menunjukkan cara penanganan <i>Check – in</i> penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa dengan menanyakan disetiap penumpang ibu hamil yang tidak membawa surat layak terbang dan dibantu pengecekan pada bagian karantina.
3.	Subakti, dkk	Penanganan Penumpang Ibu Hamil Pada Maskapai Citilink Oleh Staf LCC PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	2023	Hasil penelitian ini menunjukkan cara proses penanganan pada penumpang ibu hamil mulai dari penumpang datang sampai penumpang naik pesawat.
4.	Azhar, M. S	Penerapan Layanan <i>Special Passenger</i> Terhadap Penyandang Disabilitas PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung	2020	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung sudah cukup baik, dan dapat memberikan rasa nyaman dan aman.
5.	Hardiana	Analisis Kualitas pelayanan petugas Pasasi PT Gapura Angkasa Terhadap <i>SPECIAL PASSENGER</i> Di Bandar Udara	2021	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap penumpang <i>Special Passenger</i> ini sangat baik

		Internasional Sultan Hasanuddin Makassar		dalam memberikan pelayanan maupun informasi.
6.	M. T. Kaban	Analisis Penanganan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta	2023	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas <i>Check – In</i> sangat penting dalam memberikan penanganan yang sesuai dengan SOP kepada penumpang.
7.	Firnawati	Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Whelchair) di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok	2024	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Penumpang dengan kondisi khusus atau tertentu membutuhkan pelayanan khusus, seperti berupa penggunaan <i>Wheelchair</i> untuk membantu perjalanan selama berada di bandara.

Sumber: Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, penulis akan menjelaskan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Peneliti Wulandari (2021) Analisis Pelayanan Petugas Pasasi PT. Gapura Angkasa Terhadap Penumpang *Special Passenger* (ibu hamil) Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Persamaan dengan peneliti Wulandari adalah penelitian ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi kepada ibu hamil yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sedangkan perbedaannya dengan penelitian Wulandari yang hanya terfokus pada pelayanan petugas pasasi terhadap penumpang ibu hamil, penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO). Peneliti Putri, dkk (2023) dengan judul Penanganan *Check in* Penumpang Ibu Hamil Oleh Maskapai Trans Nusa Pada Staf *Check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu memiliki subyek yang berfokus pada penanganan *check in* dan penelitian ini berfokus pada penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Peneliti Surbakti, dkk (2023) dengan judul Penanganan Penumpang Ibu Hamil Pada Maskapai Citilink oleh Staf LCC PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu mempunyai subyek yang berfokus pada proses penanganan ibu hamil dari keberangkatan sampai proses naik pesawat dan penelitian ini berfokus pada penerapan pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Peneliti Azhar (2020) dengan judul Penerapan Layanan *Special Passenger* Terhadap Penyandang Disabilitas PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung. Persamaan dengan penelitian Azhar, M. S adalah menggunakan metode kualitatif dan obyeknya berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sedangkan perbedaannya pada penelitian Azhar, M. S subyek penelitiannya berfokus pada penyandang disabilitas dan penelitian ini terfokus hanya pada penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Peneliti Hardiana (2021) dengan judul Analisis Kualitas pelayanan petugas Pasasi PT Gapura Angkasa Terhadap *SPECIAL PASSENGER* Di Bandar Udara Internasional Sultan

Hasanuddin Makassar. Persamaan dengan penelitian Hardiana adalah menggunakan metode kualitatif dan berlokasi yang berada di PT Gapura Angkasa. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian H Hardiana berfokus pada analisis kualitas pelayanan petugas pasasi *SPECIAL PASSENGER* dan penelitian ini berfokus pada penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Peneliti M. T. Kaban (2023) Analisis Penanganan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. Persamaan dengan peneliti M. T. Kaban adalah sama – sama meneliti di unit *Check – In*. Sedangkan perbedaannya penelitian ini berfokus pada penerapan pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In*. Peneliti Firnawati (2024) Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Persamaan dengan peneliti terdahulu adalah sama – sama menggunakan metode kualitatif dan berlokasi di lokasi PT Gapura Angkasa. Sedangkan perbedaannya, peneliti Firnawati berfokus pada analisis kinerja petugas pasasi dalam menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* dan penelitian ini hanya terfokus dalam penerapan pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

METODE PENELITIAN

Metode adalah cara teratur yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan atau hasil tertentu. Metode sama dengan cara atau langkah efektif untuk memecahkan suatu masalah. Memecahkan suatu masalah dengan sebuah metode, seseorang dapat mengurangi pemborosan waktu, energi, dan sumber daya dalam proses pencapaian tujuan. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah- langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan, menggunakan deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa dengan konteks alami. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak menggunakan statistik, melainkan menggunakan cara pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan serta memiliki peran menentukan pendekatan harus sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan (Fadli, 2021). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul dianalisis dan diuji keabsahannya dengan menggunakan metode triangulasi. Selanjutnya, data yang sudah diuji keabsahannya dinarasikan dengan kata – kata untuk mengambil suatu kesimpulan.

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bulan Agustus 2024 – Januari 2025. Penelitian dilaksanakan di bagian unit *Check – In* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Data adalah sekumpulan karakter (angka atau deskripsi) yang dikumpulkan dan diolah untuk berbagai macam tujuan, termasuk analisis. Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi data primer dan sekunder. Data primer merupakan jenis data penelitian yang diperoleh dari lapangan secara langsung melalui tahapan observasi maupun wawancara. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak instansi terkait, membaca jurnal ataupun buku serta surat-surat dan sejenisnya (Sugiyono, 2019).

1. Data primer. Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama atau data yang langsung berasal dari sumber, baik yang berasal dari individu maupun perseorangan misalnya hasil dari wawancara, atau yang berasal dari hasil pengisian

kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Menurut Hardani (2020) data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung berdasarkan sumbernya kepada pengumpulan data dengan cara melakukan pengukuran dalam bentuk wawancara, observasi, dan cara lainnya.

2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari sumber buku maupun pustaka yang didapatkan (Hardani, 2020). Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merupakan sumber data yang datanya tidak langsung memberikan data terhadap pengumpul data, misalnya seperti melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder adalah sumber data yang fungsinya untuk pelengkap data atau melengkapi data yang dibutuhkan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, peraturan perundang – undangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah utama pada penelitian, karena tujuan utama dari meneliti adalah untuk memperoleh suatu data. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Dalam metode penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara pengumpulan data secara kondisi ilmiah. Sumber data utama merupakan observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan dari ketiganya (triangulasi) selaku teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2019).

1. Observasi. Teknik pengumpulan data yang menggunakan metode observasi atau pengamatan dapat dilakukan secara langsung melalui objek yang diteliti. Objek dalam penelitian adalah petugas unit *check – in* dan penumpang *expectant mother* (XPMO). Observasi yang dimaksudkan adalah pengamatan langsung. Teknik pengambilan data observasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat terhadap ruang lingkup ataupun perilaku objek sasaran (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan observasi partisipan, karena peneliti terlibat secara langsung kegiatan yang dilakukan petugas Unit *Check – In* dalam memberikan pelayanan penumpang *Expectant Mother* (ibu hamil). Observasi partisipan merupakan jenis pengamatan yang dimana peneliti ikut terlibat secara langsung dengan kegiatan yang dilakukan oleh narasumber (Sugiyono, 2020).
2. Wawancara. Sugiyono (2019) menyatakan, Wawancara merupakan bentuk perhatian peneliti pada suatu objek penelitian, dan memulai mengajukan sebuah pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan menganalisisi terhadap wawancara. Wawancara dilakukan dengan percakapan tanya jawab secara langsung kepada narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur.



Gambar 1.

Kegiatan wawancara dilakukan kepada narasumber bagian unit *Check – In, Leader Pax and Bag Handling* dan petugas bagian *Ground handling* dengan cara melakukan proses tanya jawab kepada petugas yang menerapkan standar penerapan pelayanan penumpang *EXPECTANT MOTHER* (XPMO) Pada Unit *Check – In* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

3. Dokumentasi. Tahapan terakhir dari adanya teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), Dokumentasi adalah sebuah proses pengumpulan data dan informasi dengan bentuk buku, arsip dokumen, tulisan angka, gambar, dan laporan dengan keterangan yang dapat mendukung penelitian.



Gambar 2.

Data yang diperoleh dari dokumentasi dalam penelitian ini berupa data Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *Expectant Mother* (ibu hamil), foto, dokumen FOI dan peraturan perundang – undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah salah satu tahapan yang berperan penting dalam suatu penelitian dengan proses mencari data serta memiliki susunan secara sistematis dari hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Kemudian, data diorganisasikan sesuai dengan kategorinya dan menganalisis disetiap unit – unit. Selanjutnya, membuat kesimpulan untuk mempermudah peneliti dan pembaca (Sugiyono, 2020). Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data. Menurut Sugiyono (2019), Reduksi Data merupakan sebuah rangkuman, untuk memilih hal – hal penting atau pokok, memfokuskan pada hal yang sesuai dengan topik penelitian, mencari judul dan pola. Dimana akhirnya memberikan sebuah Gambaran yang lebih rinci dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti melaksanakan reduksi data dengan memfokuskan pada data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Penyajian Data. Pada penyajian data di dalam penelitian kualitatif ini memerlukan data yang tersusun dengan terinci sehingga mempunyai pola yang sesuai dan mudah dipahami. Menurut Rijali (2018) Penyajian data adalah aktivitas menyusun suatu kumpulan informasi, sehingga dapat dilakukan sebuah penarikan dari Kesimpulan. Dalam hal ini peneliti menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel dan uraian teks yang naratif dalam Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In*.
3. Penarikan Kesimpulan. Sugiyono (2019) menyatakan, Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah sebuah temuan baru yang belum pernah ada atau belum terjadi. Dengan demikian Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini mempunyai sifat deskriptif dan interpretative maupun bisa dikatakan bersifat sementara, karena sering kali menimbulkan temuan baru yang dapat membuka jalan bagi para peneliti berikutnya. Pengambilan

kesimpulan dilakukan dengan cara merangkum hasil dari analisis serta pembahasan yang memiliki kaitan dengan Penerapana Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Pada Unit *Check – In* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Keabsahan Data

Analisis data kualitatif adalah informasi yang berbentuk deskriptif dan tidak bisa diukur dengan angka. Analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat penggabungan dari berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

1. Triangulasi Teknik. Triangulasi teknik adalah triangulasi yang bersifat menggabungkan dengan Teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data (Sugiyono, 2020). Triangulasi teknik digunakan sebagai teknik pengecekan ataupun pemeriksaan untuk menguji keabsahan data terhadap kesamaan dalam suatu data dengan teknik yang berbeda.
2. Triangulasi Sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data yang tertuang dari sumber data yang berbeda – beda (Sugiyono, 2020). Keabsahan data dinyatakan konsistensi ketika informasi yang didapatkan sesuai dengan informasi lainnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

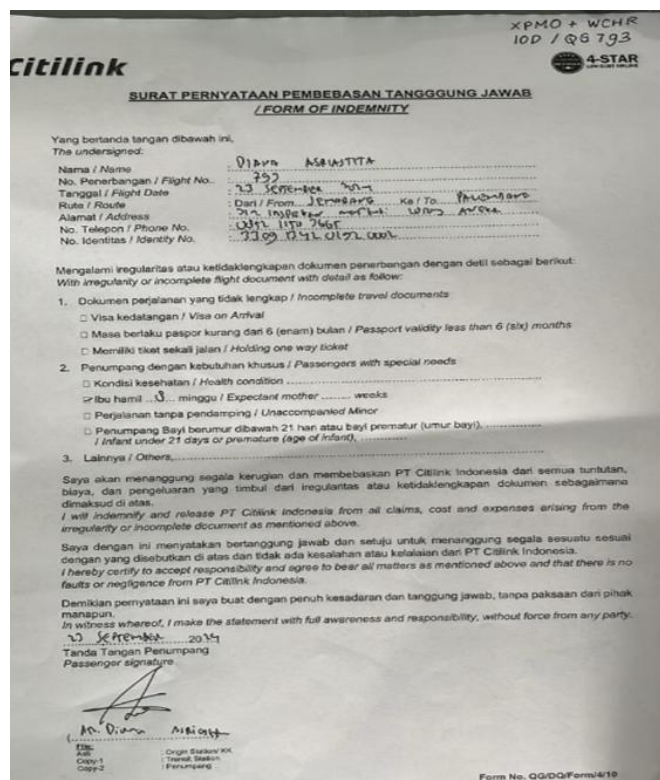
Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) yang akan melakukan penerbangan diharuskan melakukan proses *check – in* sebagai data identitas diri penumpang. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Expectant Mother* (XPMO) Maskapai Garuda dan Maskapai Citilink, petugas *check – in* menerapkan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) untuk memberikan *profeling PAX* kepada setiap penumpang wanita dewasa dilihat dari status yang tertera di Kartu Tanda Penduduk (KTP). Petugas akan memberikan pertanyaan kepada penumpang wanita dewasa yang memiliki status kawin, apakah dalam kondisi hamil atau tidak. Penumpang wanita dewasa sedang dalam kondisi hamil akan ditindak lanjuti pemeriksaan oleh petugas *check – in* untuk diberikan dokumen FOI atau penanganan medif. Pelaksanaan pelayanan penanganan serupa dengan penelitian terdahulu Putri, dkk (2023) dengan judul Penanganan *Check in* Penumpang Ibu Hamil Oleh Maskapai Trans Nusa Pada Staf *Check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dengan hasil penelitian, menunjukkan cara penanganan *Check – in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa dengan menanyakan disetiap penumpang ibu hamil yang tidak membawa surat layak terbang dan dibantu pengecekan pada bagian karantina.



Gambar 3.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, narasumber menyatakan bahwa penumpang *Expectant Mother* (XPMO) yang akan melakukan penerbangan wajib memberitahukan kondisi kehamilannya kepada petugas unit *check – in*. Kemudian, petugas unit *chek – in* akan memberikan dokumen formulir pernyataan bebas (FOI) untuk ditandatangani oleh penumpang *Expectant Mother* (XPMO). Dokumen tersebut berguna untuk membebaskan maskapai dari tanggung jawab terkait kesehatan selama penerbangan. Tertera pada PM 185 Tahun 2015 pada Pasal 42 ayat (7) disebutkan bahwa bagi wanita hamil diwajibkan untuk memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter serta memberikan surat pernyataan kehamilannya.



The image shows a 'Surat Pernyataan Pembebasan Tanggung Jawab' (Form of Indemnity) from Citilink. The form is titled 'SURAT PERNYATAAN PEMEBEASAN TANGGUG JAWAB / FORM OF INDEMNITY'. It contains fields for passenger information: Name (Diana Niswastita), No. Penerbangan / Flight No. (252), Tanggal / Flight Date (23 September 2021), Rute / Route (Jakarta - Medan), Alamat / Address (Jl. M. Yamin, Medan), No. Telepon / Phone No. (061 123 4567), and No. Identitas / Identity No. (3309 1234 5678 9010). The form also includes a section for 'Mengalami irregularitas atau ketidaklengkapan dokumen penerbangan dengan detail sebagai berikut' (With irregularity or incomplete flight document with detail as follow), with checkboxes for: 1. Dokumen perjalanan yang tidak lengkap / Incomplete travel documents (Visa kedatangan / Visa on Arrival, Masa berlaku paspor kurang dari 6 (enam) bulan / Passport validity less than 6 (six) months, Memiliki tiket sekali jalan / Holding one way ticket); 2. Penumpang dengan kebutuhan khusus / Passengers with special needs (Kondisi kesehatan / Health condition, Ibu hamil / Expectant mother, Perjalanan tanpa pendamping / Unaccompanied Minor, Penumpang Bayi berumur dibawah 21 hari atau bayi prematur (umur bayi) / Infant under 21 days or premature (age of infant)); 3. Lainnya / Others. The form concludes with a statement of acceptance and a signature line for the passenger.

Gambar 4. Dokumen Surat Pernyataan Bebas (FOI)

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) *Carriage Of Expectant Mother* (XPMO) atau pengangkutan ibu hamil pada Maskapai Garuda dan Maskapai Citilink, penumpang *Expectant Mother* (XPMO) diwajibkan memiliki surat rekomendasi layak terbang dari dokter. Berdasarkan observasi dan wawancara, penumpang *Expectant Mother* (XPMO) dengan kondisi usia kehamilan 30 – 32 minggu yang akan melakukan penerbangan dan tidak membawa dokumen surat dokter layak terbang, akan diarahkan oleh petugas *check – in* untuk dilakukan sebuah pemeriksaan ke bagian KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan). Tujuan dari adanya pemeriksaan tersebut untuk mengecek penumpang *Expectant Mother* (XPMO) layak untuk diterbangkan atau tidak dan dalam kondisi sehat atau lemah. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu Sekar Wulandari (2021) Analisis Pelayanan Petugas Pasasi PT. Garuda Angkasa Terhadap Penumpang *Special Passenger* (ibu hamil) Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dengan hasil penelitian bahwa pelayanan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada ibu hamil sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).



Gambar 5. KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan)

Berdasarkan UU No.1 Tahun 2009 Pasal 34 ayat 1, menyatakan bahwa orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari Badan Usaha Angkutan Udara Niaga. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa penumpang *expectant mother* (XPMO) yang tidak kuat untuk jalan kaki baik pada saat pelaksanaan keberangkatan atau kedatangan, petugas dengan cepat dan tanggap memberikan fasilitas tambahan berupa WCHR atau kursi roda. Penerapan yang dilakukan oleh petugas *check-in* serupa dengan penelitian terdahulu Firnawati (2024) Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Wheelchair) di PT Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dengan hasil penelitian menunjukkan petugas pasasi menangani penumpang dengan kondisi khusus atau tertentu membutuhkan pelayanan khusus, seperti berupa penggunaan *Wheelchair* untuk membantu perjalanan selama berada di bandara. Penumpang *expectant mother* (XPMO) yang membutuhkan *seat* atau tempat duduk pesawat, karena kurang nyaman jika penumpang *expectant mother* (XPMO) mendapati *seat* atau tempat duduk dipaling belakang. Petugas akan mengkondisikan perihal keluhan penumpang *expectant mother* (XPMO) yang memerlukan *seat* atau tempat duduk dengan aturan disetiap masing – masing maskapai.



Gambar 6. Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) yang membutuhkan WCHR

Dalam penerapan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO) permasalahan yang terjadi tidak hanya dari penumpang saja, melainkan dari petugas yang mengalami permasalahan pada saat melakukan penerapan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO). Permasalahan petugas *check – in* yang sering terjadi adalah kurangnya menjalankan komunikasi yang baik antar petugas. Mengakibatkan terjadinya ketegangan antar petugas yang mengganggu kelancaran komunikasi. Permasalahan terjadi juga oleh petugas *check – in* pada saat akan melakukan pendataan diri, dengan menanyakan disetiap penumpang wanita dewasa dan melakukan pemeriksaan penumpang *expectant mother* (XPMO). Petugas *check – in* tidak memeriksa disetiap penumpang wanita dewasa dengan teliti yang mengakibatkan penumpang *expectant mother* (XPMO) lolos dari pemeriksaan unit *check – in*. Permasalahan lain yang pernah terjadi yaitu, kesalahan yang dilakukan oleh petugas yang bertanggung jawab mengantarkan penumpang *expectant mother* (XPMO) tidak memberitahukan penumpang sedang dalam kondisi mengandung kepada petugas AVSEC. Permasalahan terjadi pada saat penumpang *expectant mother* (XPMO) akan dilakukan sebuah pemeriksaan oleh petugas AVSEC menggunakan alat hmd, hal ini dapat mengakibatkan potensi ketidaknyamanan yang dialami oleh penumpang *expectant mother* (XPMO) dan membahayakan kandungan penumpang.

Kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In*

Berdasarkan hasil peneliti yang telah dilakukan penulis kendala yang dialami oleh petugas unit *check – in* dalam menerapkan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO) yang sering terjadi adalah penumpang tidak melaporkan kandungannya kepada petugas. Hal ini sangat diwaspadai oleh petugas bagi para penumpang *expectant mother* (XPMO) yang akan melakukan penerbangan. Jika penumpang *expectant mother* (XPMO) tidak melaporkan kehamilannya kepada petugas dapat membahayakan bagi para penumpang *expectant mother* (XPMO) sendiri. Dampak dari adanya tidak melaporkan kehamilan pada petugas unit *check – in* ini bisa mengakibatkan kurang mendapatkan pelayanan khusus, kurang dalam pengoptimalan penanganan darurat yang terjadi pada penumpang *expectant mother* (XPMO), dan terjadi sebuah risiko komplikasi atau kerumitan kesehatan yang tidak terpantau. Kendala selanjutnya dari hasil peneliti yang telah dilakukan oleh penulis adalah penumpang *expectant mother* (XPMO) yang pertama kali melakukan penerbangan tidak membawa atau melengkapi dokumen persyaratan untuk terbang. Penumpang *expectant mother* (XPMO) yang akan melakukan penerbangan diwajibkan melengkapi persyaratan dokumen untuk melakukan penerbangan. Petugas *check – in* mendapatkan kendala yang serupa pada penumpang *expectant mother* (XPMO) yang memiliki usia kandungan 30 – 32 minggu tidak membawa surat rekomendasi layak terbang dari dokter. Berdasarkan Pasal 9 huruf (e) PM 30 Tahun 2021, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib memastikan penumpang tersebut (ibu hamil) memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan mengizinkan untuk diangkut menggunakan pesawat udara. Penumpang *expectant mother* (XPMO) diwajibkan membawa surat rekomendasi dari dokter untuk dilakukan penerbangan. Surat rekomendasi dari dokter ini berguna untuk dinyatakan layak atau tidaknya penumpang *expectant mother* (XPMO) untuk melakukan penerbangan. Jika penumpang tidak melengkapi syarat dokumen untuk melakukan penerbangan ini bisa mengakibatkan penolakan untuk dilakukan penerbangan.

Solusi mengatasi kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *Expectant Mother* (XPMO) pada unit *Check – In* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan penjelasan kendala dalam penerapan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO) pada unit *check – in* PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang antara lain yaitu, penumpang *expectant mother* (XPMO) tidak melaporkan kehamilannya pada saat melakukan *check – in* kepada petugas. Solusi yang diberikan oleh petugas dalam menangani penumpang yang tidak melaporkan kehamilannya pada saat melakukan *check – in*, akan dilakukan sebuah pemeriksaan atau pengecekan kembali dibagian *boarding gate* sebelum memasuki pesawat. Selain dilakukan pemeriksaan pada bagian unit *boarding gate*, pemeriksaan dapat dilakukan didalam pesawat. Hal tersebut jarang dilakukan pemeriksaan didalam pesawat, karena petugas unit *boarding gate* akan melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin untuk memeriksa adanya penumpang *expectant mother* (XPMO).



Gambar 7. Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Yang Dilakukan Pengecekan Ulang Di *Boarding Gate*

Kendala lain yaitu, penumpang *expectant mother* (XPMO) yang baru pertama kali akan melakukan sebuah penerbangan, sering tidak membawa atau melengkapi dokumen persyaratan untuk melakukan penerbangan. Sering juga ditemukan penumpang *expectant mother* (XPMO) dengan usia kandungan 30 minggu tidak membawa surat rekomendasi layak terbang dari dokter. Solusi mengatasi kendala tersebut adalah petugas akan langsung memberikan arahan untuk dilakukan sebuah pemeriksaan lebih lanjut ke bagian KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) yang disediakan oleh perusahaan. Bagi penumpang *expectant mother* (XPMO) yang tidak melengkapi dokumen persyaratan akan diberikan sebuah *profeling PAX* lebih lanjut, untuk menanyakan usia kandungan kehamilan penumpang *expectant mother* (XPMO). Penumpang dengan usia kandungan 1 – 22 minggu akan mendapatkan surat pernyataan bebas (FOI) dari maskapai. Penumpang *expectant mother* (XPMO) dengan usia kandungan 30 minggu ke atas akan diberlakukan pemeriksaan pada bagian KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) bertujuan untuk mengetahui layak atau tidak diberangkatkan terbang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada BAB IV mengenai Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Pada Unit *Check – In* PT Garuda Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, diperoleh sebuah kesimpulan yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Pada Unit *Check – In* PT Gapura Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah diterapkan sesuai dengan SOP, tetapi dalam melakukan penerapan masih ditemukan petugas *check – in* yang kurang teliti dalam melakukan pemeriksaan penumpang *expectant mother* (XPMO) dan barulah ketahuan pada saat dilakukan pemeriksaan ulang pada bagian unit *boarding gate*.
2. Terdapat 3 kendala yang dialami oleh petugas dalam Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Pada Unit *Check – In* PT Gapura Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu, penumpang *expectant mother* (XPMO) tidak melaporkan kandungannya kepada petugas *check – in*, penumpang *expectant mother* (XPMO) yang melakukan penerbangan pertama kali tidak membawa atau melengkapi dokumen persyaratan untuk terbang, dan penumpang *expectant mother* (XPMO) dengan usia kandungan 30 – 32 minggu tidak membawa surat rekomendasi layak terbang dari dokter.
3. Solusi untuk mengatasi kendala yang dialami oleh petugas dalam Penerapan Standar Pelayanan Penumpang *Expectant Mother* (XPMO) Pada Unit *Check – In* PT Gapura Angkasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu, dilakukan pemeriksaan atau pengecekan kembali dibagian unit *boarding gate* sebelum memasuki pesawat, memberikan *profeling PAX* lebih lanjut untuk menanyakan usia kandungannya, dan petugas akan mengarahkan penumpang dengan usia kandungan 30 – 32 minggu untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut di KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan)

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, peneliti memberikan masukan saran kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan. Dalam menerapkan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO) petugas bagian unit *check – in* harus lebih teliti, sehingga kejadian penumpang *expectant mother* (XPMO) yang lolos dari pemeriksaan unit *check – in* tidak terulang kembali. Komunikasi atau koordinasi antar petugas perlu ditingkatkan untuk memastikan layanan berjalan dengan lancar dan memberikan sebuah informasi atau edukasi bagi penumpang *expectant mother* (XPMO) dalam melakukan pendataan diri pada bagian unit *check – in* sebelum memasuki area *boarding*.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Penulis berharap, peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam dan mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan penerapan standar pelayanan penumpang *expectant mother* (XPMO) ditempat lain sehingga dapat menambah variasi penelitian didalam dunia penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rijali. (2018). Analisis data kualitatif. *Jurnal. UIN Antasari Banjarmasin*.
- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Azhar, M. S. (2020). *Penerapan Layanan Special Passenger Terhadap Penyandang Disabilitas PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Azizah, Ainun Nur. (2022). *Evaluasi Penerimaan Kas Atas Jasa Ground Handling Pada PT. Gapura Angkasa Cabang Surabaya*. Thesis. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Firnawati, Rahimudin. (2024). Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Whelchair) di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin

- Abdul Madjid Lombok. Aerospace Engineering. *Jurnal. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*.
- Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:CV.Pustaka Ilmu Grup.
- Hardiana, H. (2021). *Aanalisis Kualitas Pelayanan Petugas Pasasi PT Gapura Angkasa Terhadap Special Passenger Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- IATA. 2004. *Airport Development Reference Manual (ADRM)* ICAO. 2004. *International Standards and Recommended Practices; Aerodromes*.
- Ibrahim, M. Bagus. (2023). *Penumpang Pelita Air Ungkap Fakta Baru Ibu Melahirkan di Pesawat*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6799498/penumpang-pelita-air-ungkapfakta-baru-ibu-melahirkan-di-pesawat/amp>. Diakses pada 30 Juni 2023.
- Kaban, M. T. (2023). Analisis Penangan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(4), 84-94.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2019). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2).
- Kemhub [Kementrian Perhubungan] 2013 Undang-undang No.1 Tentang Penerbangan Dan PM.69 Tahun 2013 Tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Angkutan Udara ke / Dari Luar Negeri Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
- Kusuma, Erick Milu Wiranata. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Security Check Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Skripsi. Thesis. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Majid, Suharto Abdul Dan Warpani, Eko Probo D. (2020). *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali.
- Menhub RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara. Jakarta.
- Menhub RI. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, Yudi Setia. (2022). *Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Pane, Merry Dame Cristy. (2023). Ibu Hamil Naik Pesawat, Pahami Risiko dan Tips Aman. <https://www.alodokter.com/ibu-hamil-naik-pesawat-berbahayakah> Diakses pada 5 Oktober 2023
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: PM 4 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri, Kementrian Perhubungan Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Dalam Negeri Nomor: PM 4 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri, Kementrian Perhubungan Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (Berita Negar Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823);
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, Kementrian Perhubungan Jakarta.



- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Kementerian Perhubungan Jakarta.
- Putri, dkk. (2023). Penanganan Check In Penumpang Ibu Hamil Oleh Maskapai Trans Nusa Pada Staf Check In PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Tugas Akhir. Politeknik Negeri Bali.
- Rachman, Ranno. (2007). *Kajian Manajemen Lingkungan Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. Thesis. program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Rafi, Razzaq Putra. (2019). *Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Politeknik Negeri Bandung.
- Retna Wulandari. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang Pada Masa Pandemi (COVID-19)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Riadi, M. (2016). Pengertian, tujuan, fungsi dan manfaat SOP. *KajianPustaka. com*.
- Sekah Wulandari, P. A. O. Z. A. H. (2021). *Analisis Pelayanan Petugas Pasasi PT. Gapura Angkasa Terhadap Penumpang Special Passenger (ibu hamil) Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, dkk. (2023). Penanganan Penumpang Ibu Hamil Pada Maskapai Citilink oleh Staf LCC PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Tugas Akhir. Politeknik Negeri Bali.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1). Jakarta