

# **Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Pelni Cabang Makassar Selaku Operator Kapal Penumpang Pasca Pandemi Covid-19**

**Deselfia DNM Sahari**

Politeknik Maritim AMI Makassar

E-mail: selfisahari@gmail.com

## **Abstrak**

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Selain itu SOP juga merupakan acuan bagi semua karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas demi terciptanya keamanan atau keselamatan kerja, sebagai contoh, dalam bidang pelayanan jasa lewat laut, dalam hal ini PT PELNI selaku operator kapal penumpang pasca pandemi Covid-19. Dalam pelaksanaannya, PT PELNI harus memperhatikan beberapa hal penting, termasuk keselamatan kerja atau apa saja yang dapat merugikan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer yang diperoleh langsung dari sumber dilapangan yang bersumber dari responden yang berkaitan dengan penelitian ini dan data sekunder dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. Dari hasil penelitian, PT PELNI selaku operator kapal penumpang didirikan sejak Tahun 1950 memiliki tanggung jawab dan peran yang sangat besar, untuk memenuhi ekspektasi tersebut maka di buatlah standar operasional prosedur (s.o.p), sehingga pegawai dilingkup PT PELNI dalam menjalankan tugas dilapangan memiliki acuan kerja. Hasil dari penelitian ini dapat di ketahui bahwa dalam penerapan standar operasional prosedur PT. Pelni Cabang Makassar selaku operator kapal penumpang pasca pandemi covid-19 sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Kapal Penumpang, Pasca Covid-19

## **Abstract**

Standard Operating Procedures or SOPs are guidelines that clearly state what is expected and required of all employees in carrying out their daily activities. In addition, the SOP is also a reference for all employees or employees in carrying out their duties in order to create work security or safety, for example, in the field of services by sea, in this case PT PELNI as the operator of passenger ships after the Covid-19 pandemic. In its implementation, PT PELNI must pay attention to several important things, including work safety or anything that can harm the community as an object of service. The data sources used in this study are primary data obtained directly from sources in the field from respondents related to this research and secondary data from agencies related to this research. From the results of the research, PT PELNI as a passenger ship operator founded in 1950 has a very large role and responsibility, to meet these expectations a standard operating procedure (s.o.p) was made, so that employees within PT PELNI in carrying out their duties in the field have work references. The results of this study can be seen that in the application of standard operating procedures PT. Pelni Makassar Branch as the operator of the passenger ship after the Covid-19 pandemic has been running in accordance with the applicable standard operating procedures.

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Passenger Ships, Post Covid-19

## PENDAHULUAN

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) adalah maskapai pelayaran nasional Indonesia. Pelni mengoperasikan sejumlah 28 unit kapal penumpang dengan kapasitas seluruhnya 36.913 penumpang dan 4 unit kapal barang. Kapal-kapal Pelni memiliki rute tetap yang menyinggahi 91 pelabuhan di Indonesia. Tiga unit kapal penumpang (KM Kerinci, KM Willis, dan KFC Jet Liner) berfungsi sebagai kapal carter atau kapal cadangan bila ada kapal yang sedang didok. Kapal penumpang yang dimiliki terdiri dari 6 jenis: kapasitas 3.000 penumpang, 2.000 penumpang, 1.000 penumpang, 500 penumpang, kapal Ro-Ro, dan 1 kapal ferry. Tapi semenjak Menyebarnya wabah COVID-19 ini hingga ke wilayah Indonesia kini PT. Pelni mulai menerapkan Protokol kesehatan Covid-19 secara ketat melalui Standar Operasioanl Prosedur bagi seluruh penumpang kapal pelni untuk mencegah penularan virus corona di indonesia

Dari penerapan SOP tersebut. SOP yang dibuatpun harus disesuaikan dengan kondisi saat ini di masa pasca pandemi Covid-19 dimana SOP itu akan diberlakukan, berdasar pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, tujuan dari pedoman ini adalah memberi panduan bagi seluruh instansi pemerintahan pusat dan daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor, serta mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas dan fungsi aparaturn pemerintah.

Secara sederhana, Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Selain itu SOP juga merupakan acuan bagi semua karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas demi terciptanya keamanan atau keselamatan kerja, sebagai contoh, dalam bidang pelayanan jasa lewat laut, dalam hal ini PT PELNI selaku operator kapal penumpang pasca pandemi Covid-19. Dalam pelaksanaannya, PT PELNI harus memperhatikan beberapa hal penting, termasuk keselamatan kerja atau apa saja yang dapat merugikan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan membahas tentang efektivitas penerapan standar operasional prosedur PT. Pelni Cabang Makassar selaku operator kapal penumpang pasca pandemi covid-19.

## METODE

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data objek penelitian yang langsung diperoleh dari sumbernya baik melalui observasi ataupun melalui wawancara secara langsung di kantor PT. Pelni Cabang Makassar untuk mengetahui tentang efektivitas penerapan standar operasional prosedur PT. Pelni Cabang Makassar selaku operator kapal penumpang pasca pandemi covid-19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pasca Pandemi Covid -19

#### Tata Kelola Pelayanan Calon penumpang :

1. Setiap petugas loket dan petugas cabang yang melayani penjualan tiket wajib menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) berupa masker dan sarung tangan pada saat pelayanan penjualan tiket.
2. Setiap calon penumpang wajib untuk menggunakan masker dan wajib membersihkan tangan dengan sabun serta air mengalir atau *hand sanitizer* Sebelum masuk di loket penjualan tiket.

3. Setiap calon penumpang wajib dilakukan pemeriksaan suhu dengan *Thermo Gun* oleh petugas loket cabang sebelum masuk di loket.
4. Apabila suhu tubuh calon penumpang melebihi ketentuan (37,5 C) dan menunjukkan gejala-gejala terindikasi COVID-19, maka calon penumpang dilarang untuk memasuki area loket penjualan tiket.
5. Apabila suhu tidak melebihi ketentuan (37,5 C) atau dalam kondisi normal dan tidak ditemukan gejala-gejala terindikasi COVID-19 maka calon penumpang diarahkan dan diwajibkan untuk membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air mengalir atau hand sanitizier selama 20 detik selanjutnya diperbolehkan untuk melanjutkan proses pembelian tiket dengan menerapkan *physical distancing*.
6. Adapun kriteria calon penumpang yang dapat melakukan perjalanan dengan menggunakan kapal antara lain : Perjalanan calon penumpang yang bekerja pada Lembaga pemerintah, perusahaan swasta asing yang beroperasi di wilayah teritorial Indonesia yang menyelenggarakan:
  - a. Pelayanan percepatan penanganan COVID-19
  - b. Pelayanan pertahanan, keamanan, dan ketertiban umum
  - c. Pelayanan Kesehatan

### **Tata Kelola Pelayanan Penumpang**

Tata Cara Embarkasi di terminal penumpang sebagai berikut :

1. Setiap petugas *Departure Control System* (DCS) dan petugas embarkasi cabang yang bertugas harus dalam keadaan sehat atau tidak memiliki gejala COVID-19, dan wajib mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* selama 20 detik di tempat yang telah disiapkan sebelum melayani penumpang naik.
  - a. Setiap petugas *Departure Control System* (DCS) dan petugas embarkasi cabang yang ditetapkan oleh Kepala Cabang PT. PELNI (Persero) dan dilakukan briefing sebelum melayani penumpang naik serta memastikan Alat Pelindung Diri (APD) digunakan.
  - b. Setiap petugas *Departure Control System* (DCS) dan petugas cabang wajib menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) berupa masker, face shield (pelindung wajah), dan sarung tangan pada saat pelayanan penumpang.
  - c. Setiap penumpang wajib menggunakan masker dan membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* baik selama berada di area terminal maupun pada saat berlayar di atas kapal.
  - d. Setiap petugas embarkasi cabang wajib mengarahkan penumpang untuk berbaris rapi dan menerapkan *physical distancing* dengan memberi markah/penanda berjarak minimal 1 meter antara penumpang satu dengan yang lain pada saat cetak tiket dan sebelum masuk terminal.
  - d. Setiap penumpang wajib dilakukan pemeriksaan suhu dengan *Thermo Gun* oleh petugas embarkasi cabang dengan tetap mengikuti markah/penanda pada saat masuk terminal.
  - e. Apabila suhu tubuh penumpang melebihi ketentuan (37,5 C) dan menunjukkan gejala-gejala terindikasi COVID-19, maka penumpang wajib dibawa dan dilaporkan ke Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) oleh petugas embarkasi cabang untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
  - f. Apabila suhu tidak melebihi ketentuan (37,5 C) atau dalam kondisi normal dan tidak ditemukan gejala-gejala terindikasi COVID-19 maka setiap penumpang diarahkan dan diwajibkan untuk membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air yang mengalir atau *hand sanitizer* selama 20 detik di dalam terminal penumpang kemudian diperbolehkan untuk melanjutkan proses pemeriksaan.
  - g. Setiap penumpang wajib mengisi kartu kewaspadaan kesehatan HAC (*Health Alert Card*) dan formulir penyelidikan epidemiologi yang diberikan kantor kesehatan pelabuhan (KKP).
  - h. Jika seluruh berkas lengkap dan HAC (*Health Alert Card*) serta formulir epidemiologi sudah diisi, selanjutnya penumpang diarahkan menuju ke meja pemeriksaan kedua

- untuk dicek ulang oleh personil kantor kesehatan pelabuhan (KKP) dan penumpang akan mendapatkan surat *Clearance* dari personil kantor kesehatan pelabuhan (KKP).
- i. Penumpang menuju *Counter Departure Control System* (DCS) untuk pemeriksaan tiket, kartu identitas, dan surat *clearance* kemudian penumpang dipersilahkan menuju ruang tunggu.
  - j. Setiap petugas *Departure Control System* (DCS) cabang mengarahkan dan mewajibkan setiap penumpang untuk tetap antri berbaris dengan tertib dan teratur dengan tetap menerapkan *physical distancing*
  - k. Setiap petugas embarkasi cabang mengarahkan dan mengatur setiap untuk naik tangga kapal dengan jarak aman minimal 2 anak tangga.
2. Tata Cara Debarkasi di Terminal penumpang sebagai berikut :
- a. Setiap petugas debarkasi cabang ditetapkan oleh Kepala Cabang PT. PELNI (Persero) dan dilakukan *briefing* sebelum melayani penumpang turun serta memastikan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD).
  - b. Setiap petugas debarkasi cabang yang bertugas harus dalam keadaan sehat atau tidak memiliki gejala COVID-19, dan wajib mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau hand sanitizer selama 20 detik di tempat yang telah di yang telah disiapkan sebelum melayani penumpang turun.
  - c. Setiap petugas debarkasi cabang wajib menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) berupa masker, sarung tangan dan *face shield* pada saat pelayanan penumpang.
  - d. Setiap penumpang wajib menggunakan masker dan wajib membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* sebelum meninggalkan kapal.
  - e. Setiap petugas debarkasi cabang wajib mengarahkan penumpang setiap penumpang yang turun dari kapal untuk berbaris rapi dan menerapkan *physical distancing* dengan berjarak minimal 1 meter antara penumpang satu dengan yang lain.
  - f. Setiap penumpang wajib dilakukan pemeriksaan suhu tubuh dengan menggunakan *Thermo Gun* oleh petugas debarkasi cabang.
  - g. Apabila suhu tubuh penumpang melebihi ketentuan (37.5 C) dan menunjukkan gejala-gejala terindikasi COVID-19, maka penumpang wajib dibawa dan dilaporkan ke kantor kesehatan pelabuhan (KKP) oleh petugas debarkasi cabang untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
  - h. Apabila suhu tidak melebihi ketentuan (37.5 C) atau dalam kondisi normal dan tidak ditemukan gejala-gejala terindikasi COVID-19 maka setiap penumpang diarahkan dan diwajibkan untuk membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* selama 20 detik di dalam terminal penumpang sebelum keluar terminal penumpang.
  - i. Setiap petugas debarkasi cabang mengarahkan dan mewajibkan setiap penumpang untuk tetap antri berbaris rapi dan menerapkan *physical distancing* sampai keluar terminal.
3. Tata Cara Embarkasi/Debarkasi diatas kapal sebagai berikut :
- a. Nahkoda menetapkan petugas embarkasi/debarkasi diatas kapal
  - b. Setiap petugas embarkasi/debarkasi diatas kapal yang bertugas harus dalam keadaan sehat atau tidak memiliki gejala COVID-19, dan wajib mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* selama 20 detik di tempat yang telah di tetapkan disiapkan diatas kapal.
  - c. Setiap petugas embarkasi/debarkasi diatas kapal yang bertugas wajib menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) berupa baju hazmat (baju pelindung), sarung tangan, masker, face shield.
  - d. Setiap petugas embarkasi/debarkasi diatas kapal mengarahkan dan mewajibkan setiap penumpang untuk berbaris rapi sesuai dengan nomor seat dan deck dengan tertib dan teratur dengan tetap menerapkan *physical distancing*.

### **Sanksi terhadap pelanggar protokol kesehatan Covid-19**

Pada saat ini dunia diguncang oleh kasus penularan Corona Virus Disease-19 (COVID-19). Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai pandemic dan Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 19 (Covid-19). Hal ini dikarenakan bahwa penyebaran virus Covid-19 di Indonesia bersifat luar biasa, ditandai dengan jumlah kasus/dan atau jumlah kematian telah meningkat dan meluas lintas wilayah dan lintas negara serta berdampak terhadap aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Adanya kebijakan mengenai penerapan berbagai sanksi atas pelanggaran protokol kesehatan khususnya terkait penggunaan masker, menjaga jarak, dan mencegah kerumunan sebenarnya memiliki argumen yang cukup memadai. Oleh karena itu, pemerintah selaku pembuat kebijakan memandang sanksi bagi pelanggar akan lebih mengefektifkan penerapan protokol kesehatan. Pada dasarnya apabila suatu aturan dinilai akan lebih efektif jika aturan tersebut memiliki konsekuensi sanksi sebagai kontrol.

Penerapan sanksi serta upaya pemerintah dalam menangani keadaan darurat seperti yang kita rasakan sekarang di masa pasca pandemi ini adalah perlindungan untuk seluruh warga masyarakat sebagai bentuk jaminan tanggung jawab negara yang senantiasa memberikan aspek kenyamanan, keamanan, dan kesehatan.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 itu terdapat sejumlah sanksi yang dijatuhkan pelanggar protokol kesehatan. Sanksi tersebut berupa teguran lisan maupun teguran tertulis, kerja sosial. Agar bagi pelanggar menimbulkan efek jera dan tujuannya untuk pencegahan penularan Covid-19. sanksi yang melanggar prokes harus benar-benar ditanggapi serius dan cepat, agar aturan yang dibuat oleh pemerintah dapat terlaksana dengan efektif.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman agar dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat berjalan dengan baik Dan mempermudah kegiatan dalam mencapai tujuan dengan hasil yang diinginkan.
2. Di masa pasca pandemi Covid-19 ini dianjurkan untuk tetap mematuhi protokol kesehatan agar tetap terjaga dari penyakit yang ada di lingkungan sekitar.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, 2000, Yogyakarta,
- Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Reifika Aditama, 2012, Bandung.
- Soegijatna Tjakranega, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Rineka cipta, , 1995, Jakarta.
- <https://pelni.co.id/protokol-penanganan-penumpang-kapal-pt-pelni-persero-selama-masa-pandemi-covid19>