FAKTOR PENYEBAB *IRREGULARITIES* PENANGANAN OPERASIONAL PESAWAT *MEDICAL EVACUATION* DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

FACTORS CAUSING THE IRREGULARITIES OF AIRPLANE MEDICAL EVACUATION HANDLING IN HALIM PERDANAKUSUMA AIRPORT

Mustika Sari
Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

This research aimed to analyze the causes of irregularities on airplane medical evacuation (medevac) handling and find the solution and effective action. Method used in this research is fishbone. The results show that there are 13 factors causes the irregularities which are the age of GSE is over 20 years old, the Medevac Standard Operating Procedure (SOP), briefing and debriefing activity, documentation, diesel fuel, spare part, office utility, employees' recruitment, career path, training, operational cost, salary increases, and bonus. The solutions are that at the beginning of recruitment the company should tell the new employee about the employment status, periodic increment, and training, for the company fuel storage, the company should socialize the rules of work safety by conducting safety campaign program periodically, for documentation, it is better for the operation administrator to document and jot down all operational activities, meanwhile for the night-shift employee should be changed with different people, for the spare part, there should be some spare stored in GSE warehouse, about the SOP, the company should make special SOP for medevac activities, office utility should be updated with the newest technology, and for GSE equipment, there should be budget to buy new GSE equipment

Keywords *: medical evacuation, ground support equipment, irregularities.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab *irregularities* (penyimpangan) pada kegiatan penanganan pesawat *medical evacuation (medevac)* dan mencari solusi dan tindakan efektifnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *fishbone*. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut, didapat 13 faktor yang menjadi penyebab yaitu usia GSE di atas 20 tahun, *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk *medevac*, pelaksanaan *briefing* dan *debriefing*, dokumentasi, bahan bakar solar, suku cadang, peralatan kantor, pengangkatan calon pegawai, jenjang karir, *training*, biaya operasional, kenaikan gaji, dan bonus. Solusi akar permasalahan tersebut yaitu perusahaan sebaiknya memberitahu pada saat merekrut pegawai baru tentang status kepegawaian, kenaikan berkala dan *training*, untuk penyimpanan bahan bakar perusahaan agar mensosialisasikan peraturan keselamatan bekerja dengan program *safety campaign* dan dilakukan secara berkala, untuk dokumentasi sebaiknya di bidang pekerjaan administrasi operasional harus mendokumentasikan dan mencatat semua kegiatan operasional, sedangkan untuk petugas yang bekerja malam agar bergiliran dengan orang yang berbeda, untuk suku cadang sebaiknya ada beberapa suku cadang yang bisa disimpan di gudang GSE, mengenai SOP agar perusahaan membuat SOP khusus untuk kegiatan *medevac*, peralatan kantor agar selalu *update* dengan teknologi terbaru, dan untuk alat GSE sebaiknya dianggarkan membeli peralatan GSE baru.

Kata Kunci *: medical evacuation, ground support equipment , irregularities.*

PENDAHULUAN

Tahun 2013-2014 bisnis *Air Charter* mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan, karena *market* perusahaan eksplorasi minyak dan gas, kemudian market VIP, *medical*, *tourism* dan *aerial survey* (*Indonesia Aviation Outlook*, 2014). Untuk *medical transport*, masyarakat tidak ada kesulitan untuk menggunakan pesawat *regular*, pesawat *charter* dan *helicopter (view magazine).*

Perkembangan perusahaan pengangkut pasien yang sakit dari daerah yang sulit ke rumah sakit sangat signifikan karena peningkatan orang yang melakukan perjalanan dan meningkatnya penyakit di beberapa negara (Teichman et al., 2007). Sedangkan daerah yang terpencil atau negara berkembang terkadang tidak mempunyai fasilitas dan tenaga medis yang lengkap (Grace et al., 2004). Beberapa perusahaan penerbangan regular melayani permintaan tersebut dan disebut dengan istilah *stretcher case*. *Stretcher case* mempunyai ketentuan khusus, untuk pesawat regular penumpang akan dikenakan 300% dari harga normal atau 6 tempat duduk (*Airport Handling Manual,* 2014) sedangkan penggunaan dengan menyewa pesawat *charter* dan *helicopter* untuk penumpang sakit dikenal dengan istilah *medical evacuation* atau juga disebut *Medevac*.

Medical evacuation adalah penanganan transportasi pasien dengan didampingi dokter dan perawat yang dilakukan dari tempat kejadian *(battle field)* untuk dibawa ke rumah sakit, atau dari rumah sakit setempat ke trauma center yang bisa dilakukan dengan mobil ambulan (*ambulances*) ataupun dengan pesawat *(air ambulances*). Beberapa perusahaan penerbangan *charter* dalam dan luar negeri menyediakan pesawat *propeller* dan jet untuk menanggapi permintaan tersebut. Di antara pelayanan tersebut terdapat pelayanan penanganan pesawat *medevac* selama di darat. Penanganan pesawat di darat dilakukan oleh perusahaan *Ground Handling*. Pada IATA *Ground Handling Manual (IGOM) Chapter 1 tahun 2014* mengenai penanganan *medevac* dikategorikan dalam *Special Categories of Passengers.*

Jenis penelitian ini merupakan penelitian dekriptif kualitatif yang menggunakan studi kasus karena dilakukan pada pekerjaan *medical evacuation* di PT Gapura Angkasa, Bandara Halim Perdanakusuma, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari observasi langsung di lapangan, wawancara dan kuesioner kepada *key person*, *supervisor* dan karyawan. Data sekunder yang digunakan adalah alur penanganan *Medevac* dan *Quality Plan*. Cara memperoleh data dengan penelitian lapangan (*Field Research*), memberikan kuesioner, wawancara (*Interview*), *Forum Group Discussion* (FGD), dan penelitian kepustakaan (*Library Research*).

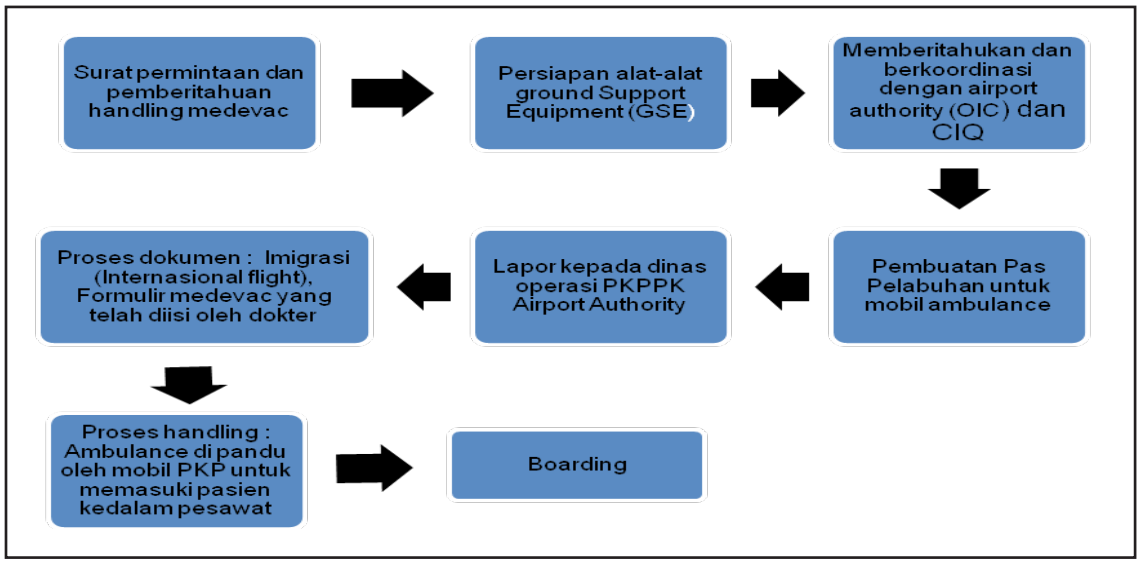
Untuk mencari penyebab irregularities pada penanganan pesawat *medevac*, teknik analisis data yang digunakan adalah pendekatan *Fishbone Analysis*. Pendekatan ini untuk menunjukan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram digunakan untuk menunjukan faktor penyebab *irregularities*. Penetapan Faktor bermasalah (BM) dan Tidak bermasalah (TBM) dengan menggunakan statistik perhitungan rata-rata (*mean*) teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut, rata-rata (*mean*) didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut.

Pareto chart digunakan untuk memperbandingkan berbagai kategori kejadian yang disusun menurut ukurannya, dari yang paling besar di sebelah kiri ke yang paling kecil di sebelah kanan. Susunan tersebut utntuk menentukan prioritas kategori kejadian-kejadian atau sebab-sebab kejadian yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

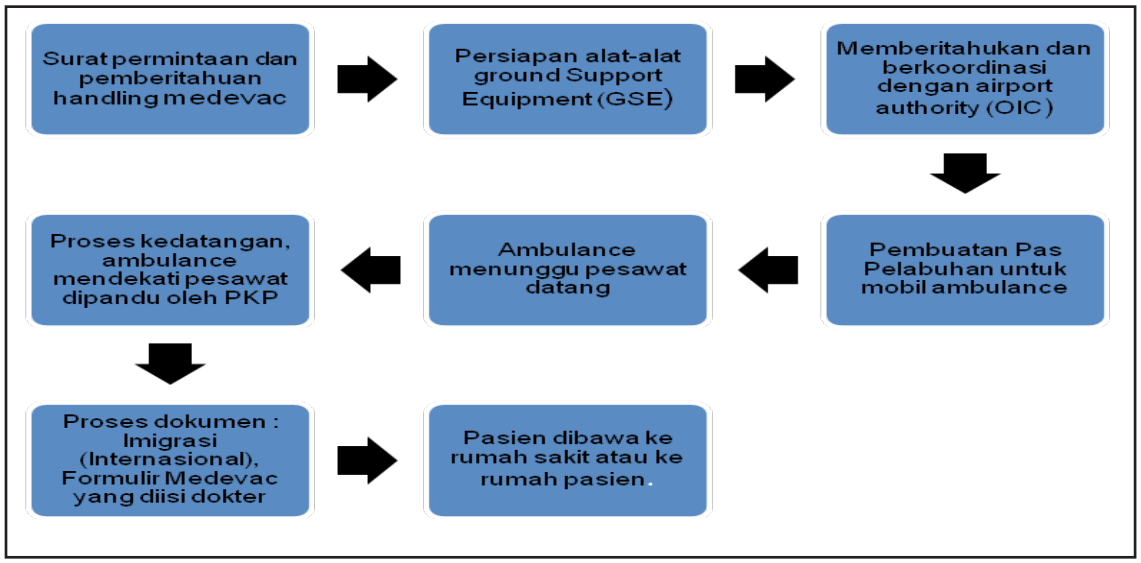
1. Proses kegiatan penanganan pesawat medevac di Bandara Halim Perdanakusuma

Proses kegiatan *pre flight* diawali dengan surat permintaan dari rumah sakit atau pelanggan langsung yang berkomunikasi dengan *ground handling*, jika semua surat sudah memenuhi ketentuan, *ground handling* menyiapkan alat-alat pendukung (gse) dan berkoordinasi dengan unit terkait di bandara, yaitu bea cukai, imigrasi, karantina dan angkasa pura untuk pelaksanaan kegiatan. Seperti ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1 Proses Kegiatan *Pre Flight*

Proses kegiatan *post flight* diawali dengan surat pemberitahuan dari tempat kejadian (*battlefield*) dan jadwal kedatangan pesawat pasien. Setelah persyaratan sudah lengkap seperti surat keterangan dari rumah sakit, dokter dan *ambulance*, maka *ground handling* menyiapkan alat-alat pendukung pesawat di darat (GSE) dan berkoordinasi dengan unit terkait di bandara, yaitu bea cukai, imigrasi, karantina dan angkasa pura untuk pelaksanaan kegiatan. Seperti ditunjukkan dalam Gambar 2.



Gambar 2 Proses kegiatan *Post Flight*

2. Faktor penyebab *irregu-larities* pada kegiatan penanganan pesawat medevac

Hasil perhitungan *mean* jika jawaban ragu-ragu dan tidak setuju di atas rata-rata 0,15% maka dikatakan bermasalah dan Jika di bawah rata-rata 0,15%, maka dikatakan tidak bermasalah (TB). Dari 27 butir pertanyaan terdapat empat belas (14) butir pertanyaan yang tidak bermasalah dan bukan faktor penyebab, dan ada tiga belas (13) pertanyaan yang bermasalah. Ukuran yang digunakan untuk mengkategorikan sebuah variabel bermasalah atau tidak berdasarkan jumlah jawaban responden.

Faktor penyebab yang merupakan kategori utama dari status kepegawaian dimana status pegawai operasional adalah *outsourcing* dan pegawai tidak tetap yang menyebabkan pegawai menjadi tidak loyal kepada perusahaan dengan frekuensi 13 berdasarkan persentase total dan kumulatif adalah 14%.

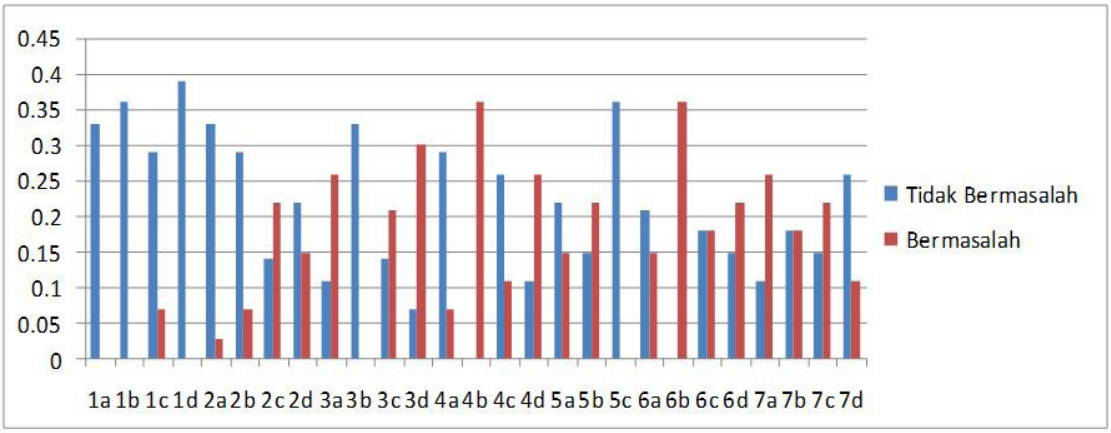
Berikutnya faktor penyebab yang menjadi kategori utama adalah stok bahan bakar dengan frekuensi 12 dengan persentase kumulatif 27%, yang menjadi kendala adalah stok bahan bakar tidak boleh berada di sekitar apron karena membahayakan lingkungan. Kemudian dilanjutkan dengan faktor penyebab dokumentasi dengan frekuensi 11 atau persentase kumulatif 40%. Faktor penyebab dari Biaya operasional dengan frekuensi 10 dengan persentase kumulatif 50%. Faktor penyebab *sparepart* GSE dengan frekuensi 9 dengan frekuensi kumulatif 60%. Faktor penyebab SOP dengan frekuensi 8 dengan persentase kumulatif sebesar 70%. Faktor penyebab peralatan kantor dengan frekuensi 7 dengan persentase kumulatif 77%.

Berikutnya faktor penyebab usia peralatan GSE dengan frekuensi 6 dengan persentase kumulatif sebesar 84%. Kemudian faktor penyebab *training* dengan frekuensi 5 dengan persentase kumulatif 89%. Dilanjutkan dengan factor penyebab utama bonus dengan frekuensi 4 dengan persentase kumulatif sebesar 93%. Berikutnya factor utama penyebab adalah *briefing* dan *debriefing* dengan frekuensi 3 dengan persentase kumulatif 97%. Kemudian faktor penyebab utama jenjang karir dengan frekuensi 2 dengan persentase kumulatif sebesar 99%. Yang terakhir adalah faktor utama penyebab adalah gaji dengan frekuensi 1 dengan persentase kumulatif sebesar 100%.

3. Akar Permasalahan Utama dan Solusi dari Penyebab Irregularities Penanganan Pesawat Medical Evacuation.

Akar permasalahan utama pada dimensi mesin adalah usia sebagian peralatan GSE di atas 20 tahun yang menjadi kendala pada saat pelaksanaan operasional yang kadang kala mengalami

Tabel 1 Diagram Semua Tipe Faktor Penyebab



kerusakan sehingga tidak bisa dioperasikan pada saat pelaksanaan penanganan pesawat. Pada dimensi metode perusahaan tidak punya standar operasional khusus untuk pelaksanaan penanganan pesawat *medevac*, hal ini dikarenakan perusahaan menganggap penanganan sama dengan pesawat *charter* yang sudah ada SOP nya. Begitu juga pelaksanaan *briefing* dan *debriefing*, perusahaan belum melaksanakan hal tersebut, karena menganggap semua petugas sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang sudah berlaku. Sedangkan untuk dokumentasi, bagian operasional tidak melakukan pencatatan, hal ini dikarenakan bagian pencatatan ada di bidang administrasi, yang sayangnya tidak melakukan pencatatan dengan lengkap, sehingga beberapa data tidak tercatat. Dimensi material yaitu mengenai stok bahan bakar solar adalah terdapat kendala yaitu tidak boleh ada stok bahan bakar di sekitar *apron* karena dapat membahayakan lingkungan sekitar, dan untuk masalah *sparepart* tidak terdapat stok, sehingga jika sangat diperlukan tidak bisa mendadak.

Pada dimensi media, peralatan penunjang kantor seperti handi talki, komputer, jaringan internet tidak sesuai dengan kebutuhan dan harus di-*update* dengan yang terbaru sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pada saat penanganan operasional pesawat. Dimensi *motivation*, terkadang pegawai mengalami kejenuhan dan tidak termotivasi karena beberapa faktor yaitu untuk pegawai tidak tetap, tidak ada kepastian pengangkatan pegawai tetap, sedangkan untuk pegawai tetap tidak ada kenaikan jenjang karir dan tidak ada *training* pelatihan berkala sesuai dengan keahlian dan sertifikasi. Untuk dimensi *money*, pegawai merasa kurang puas dengan tidak ada tunjangan pada saat masuk malam dan tidak ada informasi mengenai kenaikan gaji berkala (tahunan) sesuai dengan kepangkatan, hal ini menyebabkan pegawai menjadi kurang motivasi.

Tabel 2 menunjukkan penyebab utama *irregularities* penanganan *medevac* dari yang paling besar di sebelah kiri ke yang paling kecil disebelah kanan, paling besar

Tabel 2 Akar Masalah Utama

Dimensi	Indikator	Hasil
Machine	Usia sebagian peralatan GSE diatas 20 tahun	0.65
Methodes	Perusahaan mempunyai SOP untuk penanganan pesawat *Medevac*	0.087
	Dilaksanakan *briefing* dan *debriefing* setiap pelaksanaan penanganan pesawat *medevac*	0.032
	Kegiatan *medevac* dicatat,disimpan dan didokumentasikan	0.120
Materials	Bahan bakar solar untuk GSE tersedia dan terdapat stok	0.131
	Spareparts tersedia lengkap dan sesuai kebutuhan	0.098
Media	Peralatan kantor (komputer, jaringan internet, HT) tersedia dan lengkap	0.076
Motivation	Pengangkatan calon pegawai dan pegawai tetap	0.142
	Adanya kenaikan jenjang karir	0,021
	Training untuk setiap staf sesuai dengan bidang kerja	0.054
Money	Disediakan biaya operasional untuk petugas yang bekerja tengah malam	0.109
	Kenaikan gaji berkala sesuai dengan pangkat dan lama bekerja	0,010
	Pemberian bonus apabila target OTP tercapai	0,043

adalah status kepegawaian frekuensi 13 berdasarkan persentase total dan kumulatif adalah 14% dan yang paling kecil adalah gaji dengan frekuensi 1 dengan persentase kumulatif sebesar 10%.

SIMPULAN

Faktor penyebab *irregularities* (penyimpangan) pada kegiatan penanganan pesawat *medical evacuation* adalah terdapat peralatan GSE yang berusia 20 tahun sehingga menjadi kendala pada saat penanganan alat tersebut terkadang tidak bisa dipakai, dan bahan bakar solar tidak bisa disimpan, sehingga jika habis dan petugas lupa mengecek, kendaraan GSE tidak bisa dipakai, begitu juga dengan *spareparts*, tidak ada stok untuk *spareparts*, sehingga jika terjadi kerusakan mendadak, peralatan tidak bisa dipakai dan perusahaan harus meminjam kepada perusahaan lain.

Faktor penyebab lainnya adalah standar operasional prosedur pada penanganan *medevac*, tidak ada standar khusus untuk penanganan *medevac* yang menyebabkan pegawai hanya mengikuti kebiasaan yang telah dilakukan oleh seniornya dan bukan berpatokan pada SOP. Selain itu juga kegiatan *medevac* tidak dicatat, disimpan dan didokumentasikan, hal ini menjadi kelemahan pada administrasi operasional,sehingga perusahaan tidak tahu berapa banyak pesawat *medevac* yang sudah ditangani.

Mengenai kepegawaian yang menjadi faktor penyebabnya adalah belum ada pengangkatan calon pegawai dan pegawai tetap, tidak ada jenjang karier dan tidak ada *training* untuk setiap staf sesuai dengan bidang pekerjaan dan sertifikasi petugas.

DAFTAR PUSTAKA

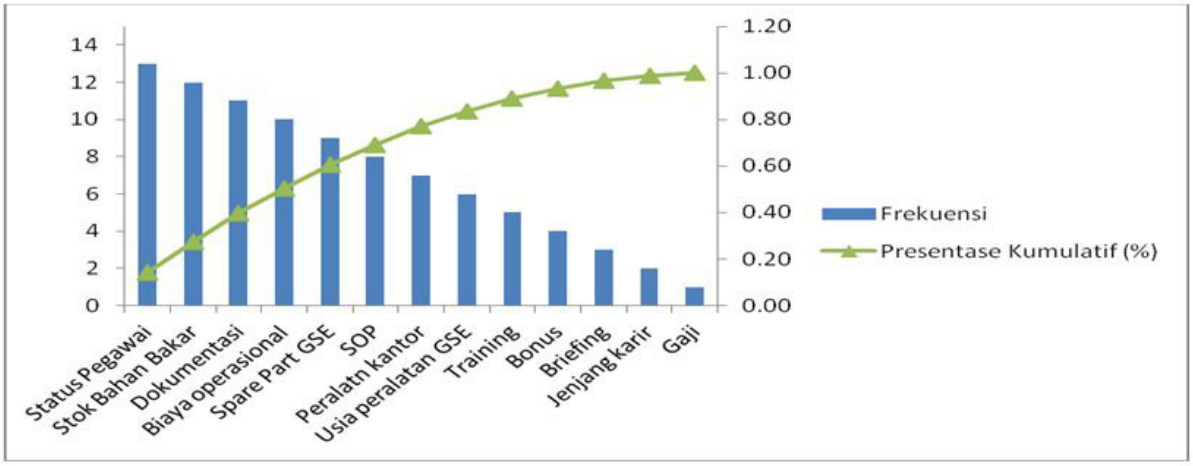
IATA Airport Handling Manual (AHM) 2014, Montreal, Geneve.

Anwar Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

IATA Ground Operation Manual (IGOM) Supplement to Airport Handling Manual, 3rd Edition. 2014, Montreal, Geneve.

Gaspersz, Vincent. 2010. *Manajemen Produktivitas Total : Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*, Jakarta : PT Gramendia Pustaka Utama.

Tabel 3 Diagram Pareto Penyebab Irregularities pada penanganan *Medevac*



---------- 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balance Score Card dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

View Magazine edisi Januari 2014. Jakarta: Kompas Gramedia.

Peter G Teichman,Yoel Donchin & Raphael. 2007. 'International Aeromedical Evacuation'. *The new England Journal of Medicine* 356 (3): 262-270.

ISSN 2355-4721

Halaman ini sengaja dikosongkan.