

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG

(Eko Dedy Kurniawan)¹, (Ali Hanafiah)²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang^{1,2}
S1 Administrasi Publik
(Eko Dedy Kurniawan)
Email: Eko Dedy Kurniawan ayrin29y@gmail.com

Abstract

Eko Dedy Kurniawan, 2025, Public Service Quality at Abdulrachman Saleh Malang Airport, Dr. Ali Hanafiah, S.T., M.M., 114 Pages.

The aviation industry plays a strategic role in the national economy, making aviation safety and security a priority, governed by various regulations. The quality of Aviation Security (AVSEC) officers' services plays a crucial role not only in ensuring technical security but also in shaping public perception and satisfaction. Referring to the service quality theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), which encompasses the dimensions of Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness, the professionalism of AVSEC officers can directly impact passenger experience. This study aims to determine the effect of AVSEC service quality on public service perceptions at Abdulrachman Saleh Airport in Malang. The study employed a quantitative method with an associative approach, using probability sampling techniques, and collected data through questionnaires distributed to 100 passengers. The results of the analysis using simple linear regression showed a significant relationship between AVSEC service quality and passenger satisfaction ($Y = 1.926 + 0.237X$) with an R^2 value of 0.707. This means that AVSEC service quality explains 70.7% of the variation in passenger satisfaction, while the remaining 29.3% is influenced by other factors such as airport facilities and flight schedule accuracy. Each 1-point increase in service quality contributes to a 0.237-point increase in satisfaction. This finding confirms that improving AVSEC service quality is a key strategy for enhancing both user satisfaction and airport competitiveness.

Keywords: *Service Quality, Aviation Security (AVSEC), Passenger Satisfaction, Public Service Perception, Abdulrachman Saleh Airport, Linear Regression.*

Abstrak

Eko Dedy Kurniawan, 2025, Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, Dr. Ali Hanafiah, S.T., M.M., 114 Halaman.

Industri penerbangan memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, sehingga keamanan dan keselamatan penerbangan menjadi prioritas yang diatur melalui berbagai regulasi. Kualitas pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) memegang peranan penting tidak hanya dalam menjamin keamanan teknis, tetapi juga membentuk persepsi dan kepuasan publik. Mengacu pada teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang

mencakup dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, profesionalisme petugas AVSEC dapat memengaruhi pengalaman penumpang secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan AVSEC terhadap persepsi pelayanan publik di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, menggunakan teknik *probability sampling*, dan mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 penumpang. Hasil analisis menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan AVSEC dan kepuasan penumpang ($Y = 1.926 + 0.237X$) dengan nilai R^2 sebesar 0.707. Artinya, kualitas layanan AVSEC menjelaskan 70,7% variasi kepuasan penumpang, sementara 29,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas bandara dan ketepatan jadwal penerbangan. Setiap peningkatan 1 poin kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan sebesar 0,237 poin. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan AVSEC merupakan strategi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa sekaligus daya saing bandara.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Aviation Security (AVSEC), Kepuasan Penumpang, Persepsi Pelayanan Publik, Bandara Abdulrachman Saleh, Regresi Linier.*

1. PENDAHULUAN

Industri penerbangan berperan strategis dalam perekonomian nasional melalui peningkatan mobilitas, distribusi logistik, pariwisata, dan perdagangan. Keamanan serta keselamatan penerbangan menjadi prioritas sesuai regulasi, seperti UU No. 1 Tahun 2009 dan ketentuan ICAO, yang mewajibkan setiap bandara memenuhinya secara menyeluruh.

Keamanan penerbangan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia, khususnya petugas Aviation Security (AVSEC). Mengacu pada teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi pelayanan seperti *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* menjadi tolok ukur penilaian. Profesionalisme

AVSEC sangat menentukan kepuasan dan kepercayaan publik.

Bandara Abdulrachman Saleh Malang memiliki peran vital bagi mobilitas, pariwisata, dan perekonomian lokal. Pelayanan AVSEC menjadi cerminan citra bandara, namun masih terdapat keluhan terkait kecepatan, ketepatan, dan sikap petugas. Hal ini menunjukkan bahwa SDM tetap menjadi faktor utama pelayanan yang efektif dan memuaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan AVSEC terhadap persepsi publik di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Hasilnya diharapkan memberi kontribusi teoritis pada manajemen SDM dan implikasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan keamanan berbasis SDM yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset strategis yang berperan menentukan keberhasilan organisasi, baik dalam lingkup mikro (individu di organisasi) maupun makro (tenaga kerja nasional) (Sari Pascariati Kasman dalam A. Putri Andini et al., 2021). SDM berkualitas, menurut Ndraha (dalam Eha Anna Lestari & Nuryanti, 1999), tidak hanya menghasilkan nilai komparatif, tetapi juga kompetitif, generatif, dan inovatif melalui pemanfaatan kecerdasan, kreativitas, dan imajinasi, sehingga peningkatan kualitas SDM menjadi kunci daya saing, termasuk di sektor pelayanan publik seperti bandara.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa, baik barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5). Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Di lingkungan bandara, pelayanan publik yang prima menjadi kunci membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa, sehingga menuntut penerapan standar operasional yang konsisten dan profesional.

Persepsi

Persepsi merupakan proses kognitif dalam memahami informasi lingkungan melalui pengelihan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman (Effendi dalam Ananda Hulwatun Nisa et al., 2018). Dalam pelayanan bandara, persepsi penumpang terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh interaksi dengan petugas, kondisi fasilitas, serta tingkat keamanan yang dirasakan.

Petugas Aviation Security

Petugas Aviation Security (AVSEC) bertanggung jawab menjaga keamanan dan keselamatan operasional penerbangan serta fasilitas di bandara, termasuk penumpang, barang, pesawat, dan area vital di sisi darat maupun udara (Wahyudono, 2023; PM 9 Tahun 2024). Tugasnya meliputi pemeriksaan penumpang, barang bawaan, awak pesawat, dan pengawasan area terbatas untuk mencegah tindakan melawan hukum. Karena berinteraksi langsung dengan berbagai pihak di bandara, AVSEC dituntut profesional dalam menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan, sehingga membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan bandara (Eggi dalam Wahyudono, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengukuran dan analisis

hubungan sebab-akibat antar variabel secara objektif dan terukur (Hardani dkk., 2020:254). Jenis penelitian yang dipilih adalah asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018:11). Dalam penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) dengan persepsi pelayanan publik di Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandara Abdulrachman Saleh Malang yang berlokasi di Jl. Lettu Udara Soewoto, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, karena dianggap memiliki potensi menjadi contoh bagi bandara kecil lainnya. Penelitian dilaksanakan pada 26 Juni hingga 24 Juli 2025, periode yang dipilih karena kondisi keamanan bandara relatif stabil tanpa adanya perubahan besar dalam sistem yang berlaku.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pengguna jasa penerbangan di Bandara Abdulrachman Saleh Malang pada periode Mei 2025, yang berjumlah 17.701 penumpang berdasarkan data UPT Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Abdulrachman Saleh.

Penelitian di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Karena populasi cukup besar, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada seluruh populasi. Adapun persamaan rumus Slovin pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Diketahui :

N = 17.701 Penumpang

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Berdasarkan keterangan diatas, maka substitusi *rumus slovin* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = N : 1 + Ne^2$$

$$n = 17.701 : (1 + (17.701 \times 10\%^2))$$

$$n = 17.701 : (1 + 17.701 \times 0,01)$$

$$n = 17.701 : (1 + 177,01)$$

$$n = 17.701 : 178,01$$

$$n = 99,43 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan hasil substitusi, maka sampel penelitian yang digunakan pada penelitian adalah sebanyak 100 penumpang.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dilakukan dengan menggunakan data primer sebagai sumber utama, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden (Sugiyono, 2013:137), serta dilengkapi data sekunder seperti jurnal, penelitian terdahulu, dan peraturan resmi (Nur Indrianto & Bambang Supomo, 2014). Metode studi lapangan digunakan mulai 26 Juni hingga 24 Juli 2025 dengan dua teknik utama: kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner dibagikan kepada 100 penumpang dengan format manual maupun barcode Google Form untuk mengakomodasi keragaman responden (Kasmadi, 2013), berisi pertanyaan terkait identitas demografis, frekuensi perjalanan, serta tingkat kepuasan terhadap layanan keamanan.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penentu untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menerapkan metode statistik ilmiah, dengan proses analisis dimulai setelah seluruh data terakumulasi. Seluruh respons kuantitatif dari sampel penelitian dianalisis secara komprehensif menggunakan SPSS (Statistical Product

and Service Solutions). Berikut teknik analisis yang digunakan:

Uji Instrument

Untuk mengetahui keabsahan kuisisioner, maka peneliti melakukan uji validitas instrumen. Uji keabsahan instrumen wajib dilakukan pada penelitian yang dilakukan pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Adapun uji keabsahan instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013), uji validitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen yang dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data variabel yang di teliti dengan akurat. Di dalam uji validitas terdapat rumus yang digunakan untuk menunjukkan valid tidaknya suatu hasil penelitian yaitu :

$$r_{xy} = \frac{(N \sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien validitas
 N : jumlah subjek atau responden
 $\sum X$: jumlah skor butir pernyataan
 $\sum Y$: jumlah skor total pernyataan
 $\sum XY$: total perkalian skor butir pernyataan dengan skor total
 $(\sum X^2)$: total kuadrat skor butir pernyataan
 $(\sum Y^2)$: total kuadrat skor total pernyataan
 Nilai Rhitung kemudian akan dikonsultasikan dengan Rtabel pada taraf signifikansi 5%. Apabila nilai Rhitung > Rtabel, maka butir instrumen yang

dimaksud valid. Namun, apabila $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka butir instrumen yang dimaksud tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013), uji reliabilitas merupakan suatu instrumen yang sudah dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah jelas. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memperoleh instrumen yang benar-benar bisa dipercaya. Didalam uji reliabilitas, rumus yang digunakan adalah rumus Cronbach's Alpha yang apabila nilai reliabilitasnya > 0.60 maka sudah mencukupi dan berikut adalah rumus alpha tersebut :

$$\alpha = (k / (k - 1)) * (1 - (\sum \sigma_i^2 / \sigma_t^2))$$

Keterangan :

α : Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha,
 k : Jumlah butir soal,
 $\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians setiap butir soal,
 σ_t^2 : Varians total.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dari penumpang pesawat dalam penelitian ini adalah 100 orang, dimana terdiri dari laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	68	68 %
2	Perempuan	32	32 %
Total		100	100 %

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data diolah 2025

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jumlah responden dari penumpang pesawat dalam penelitian ini adalah 100 orang, dimana terdiri dari beberapa tingkatan usia. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	<20 tahun	7	7%
2	20-35 tahun	52	52%
3	36-50 tahun	30	30%
4	>50 tahun	10	10%
5	Tidak diisi	1	1%
Total		100	100%

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data diolah 2025

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jumlah responden dari penumpang pesawat dalam penelitian ini adalah 100 orang, dimana terdiri dari beberapa jenis pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	12	12%
2	PNS	14	14%
3	TNI/Polri	3	3%
4	Swasta	50	50%
5	Lainnya	20	20%
6	Tidak mengisi	1	1%
Total		100	100%

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber : Data diolah 2025

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penerbangan (dalam 1 tahun)

Jumlah responden dari penumpang pesawat dalam penelitian ini adalah 100 orang, dimana terdiri dari beberapa responden yang mempunyai frekuensi terbang dengan pesawat terbang komersial yang beragam. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penerbangan dalam satu tahun dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

No	Frekuensi Terbang (dalam 1 tahun)	Frekuensi	Persentase
1	1-2 kali	47	47%
2	3-5 kali	24	24%
3	>5 kali	27	27%
4	Tidak mengisi	2	2%
Total		100	100%

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Terbang

Sumber : Data diolah 2025

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC (X)

Uji validitas variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) dilakukan menggunakan teknik Corrected Item-Total Correlation dengan bantuan SPSS. Item dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel (0,1966) dan $\text{Sig.} < 0,05$. Hasil menunjukkan seluruh item memenuhi kriteria validitas.

No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.854	0.1966	Valid
2	0.811	0.1966	Valid
3	0.831	0.1966	Valid
4	0.750	0.1966	Valid
5	0.908	0.1966	Valid
6	0.849	0.1966	Valid
7	0.876	0.1966	Valid
8	0.897	0.1966	Valid
9	0.849	0.1966	Valid
10	0.887	0.1966	Valid

11	0.866	0.1966	Valid
12	0.754	0.1966	Valid
13	0.834	0.1966	Valid
14	0.741	0.1966	Valid
15	0.882	0.1966	Valid

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC (X)

Sumber : Data diolah 2025

Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.853	0.1966	Valid
2	0.944	0.1966	Valid
3	0.907	0.1966	Valid
4	0.922	0.1966	Valid

Tabel 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data diolah 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, seluruh item dalam variabel X dan Y memiliki nilai r hitung $>$ 0,1966 dan nilai signifikansi $<$ 0,05, sehingga seluruhnya dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC (X)

Reliabilitas Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
15 Item Pernyataan	0.968	Reliabel

Tabel 7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC (X)

Sumber : Data diolah 2025

Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,968, jauh di atas standar minimal 0,600 dan berada pada kategori sangat tinggi (0,800–1,000). Hal ini menandakan instrumen dengan 15 pernyataan tersebut konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud.

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Reliabilitas Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
4 Item Pernyataan	0.925	Reliabel

Tabel 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber : Data diolah 2025

Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,925, yang jauh di atas standar minimal 0,600, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Nilai ini berada pada kategori sangat baik (0,800–1,000), menandakan butir-butir pertanyaan konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur Kepuasan Penumpang.

Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan sebagai langkah untuk menggambarkan seberapa berpengaruhnya variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC (X) terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) yang dinyatakan dengan hasil output dari aplikasi SPSS sebagai berikut :

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_X ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Total_Y			
b. All requested variables entered.			

Tabel 9 Variables Entered/Removed

Sumber : Data diolah 2025

Output pertama yaitu Variables Entered / Removed

Dari tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa metode regresi linier yang dipilih

yaitu Enter. Pemilihan metode ini memungkinkan untuk menentukan bagaimana variabel independen (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) dimasukkan untuk dianalisis.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	,707	,704	1,458
a. Predictors: (Constant), Total_X				

Tabel 10 Model Summary.

Sumber : Data diolah 2025

Output kedua yaitu Model Summary.

Berdasarkan hasil output diatas, menunjukkan besarnya nilai korelasi / tingkat hubungan antarvariabel (R) yaitu sebesar 0.841. Diperoleh koefisien determinasi (Rsquare) sebesar 0.707 yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang) adalah sebesar 70.7% dan sisanya yaitu 29.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	501,569	1	501,569	236,065	<,001 ^b
	Residual	208,221	98	2,125		
	Total	709,790	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X						

Tabel 11 tabel Hasil ANOVA.

Sumber : Data diolah 2025

Output ketiga yaitu tabel ANOVA.

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat digunakan untuk menjawab hipotesis regresi linier sederhana.

Hipoteis :

- H0 : Variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang)
- H1 : Variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang)

Pedoman Pengambilan Keputusan :

- Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 maka H0 diterima
- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 maka H0 ditolak

Dari tabel ANOVA diatas diperoleh nilai Sig. (<0.001) < 0.05 maka H0 ditolak, jadi variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,926	1,049		1,836	,069
	Total_X	,237	,015	,841	15,364	<,001

a. Dependent Variable: Total_Y

a. Dependent Variable: Total_Y

Tabel 12 tabel Hasil *Coefficients*.
Sumber : Data diolah 2025

Output keempat yaitu *Coefficients*.

Pada tabel diatas diperoleh nilai Constant (a) sebesar 1.926 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0.237. persamaan regresi sederhananya dapat ditulis

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.926 + 0.237X$$

$$\text{Kepuasan Penumpang} = 1,926 + 0,237$$

$$\text{Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC}$$

Sehingga persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut :

1. Konstanta **a** sebesar 1,926, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika tidak ada Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC maka nilai dari Kepuasan Penumpang sebesar 1,926
2. Konstanta **b** merupakan angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,237, angka ini mengandung pengertian bahwa setiap penambahan 1 Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC maka Kepuasan Penumpang akan meningkat 0,237

Jadi, kesimpulannya adalah bahwa variabel Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Penumpang sebesar 0,237. Hal ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan model SERVQUAL yang menekankan pentingnya lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan AVSEC dengan kepuasan

penumpang di Bandara Abdulrachman Saleh. Persamaan regresi $Y = 1,926 + 0,237X$ dengan R^2 sebesar 70,7% mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, assurance, tangibles, responsiveness, dan empathy. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta studi Setiawan & Nugroho (2022), yang menegaskan bahwa aspek keandalan prosedural, profesionalitas, bukti fisik, empati, dan daya tanggap petugas berperan penting dalam membentuk persepsi positif penumpang terhadap layanan keamanan bandara.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan peran strategis AVSEC sebagai garda terdepan dalam menciptakan citra positif bandara melalui sikap ramah, ketepatan waktu layanan, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas. Tingginya nilai R^2 juga mencerminkan bahwa prosedur pelayanan telah memenuhi ekspektasi mayoritas penumpang. Meski demikian, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penanganan keluhan dan peningkatan pengalaman emosional penumpang selama proses pemeriksaan keamanan.

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka, mayoritas pengguna jasa Bandara Abdulrachman Saleh merasa puas terhadap

pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) yang dinilai profesional, tanggap, ramah, dan mampu menciptakan rasa aman. Persepsi positif ini dipengaruhi oleh karakteristik responden. Responden perempuan usia 20–35 tahun, khususnya pegawai swasta atau PNS, lebih menekankan aspek keramahan, komunikasi interpersonal, dan kenyamanan. Sebaliknya, laki-laki muda, terutama pelajar, cenderung memberikan tanggapan singkat atau netral. Responden yang sering terbang (>5 kali/tahun) memberi masukan lebih spesifik seperti penambahan personel saat jam sibuk, perbaikan fasilitas, dan konsistensi SOP. PNS dan profesional menyoroti komunikasi bahasa asing dan kualitas peralatan, sementara pelajar lebih fokus pada kenyamanan dan rasa aman. Usia 36–50 tahun lebih banyak mengusulkan peningkatan *hospitality*, pemisahan petugas berdasarkan gender, dan kebersihan ruang, sedangkan laki-laki dewasa sektor swasta menyoroti fasilitas seperti keranjang pemeriksaan, *conveyor* bagasi, dan kualitas *speaker*.

Temuan ini memperlihatkan bahwa latar belakang sosial, kebutuhan individu, dan frekuensi penggunaan jasa memengaruhi persepsi terhadap pelayanan AVSEC, sejalan dengan teori pelayanan publik (Tjiptono, 2012). Oleh karena itu, pengelola bandara perlu merumuskan strategi peningkatan layanan yang adaptif

terhadap profil pengguna, menggabungkan profesionalitas SDM AVSEC dengan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga membangun kepercayaan publik jangka panjang terhadap bandara yang dikelola secara militer-sipil seperti Abdulrachman Saleh, sekaligus menjawab tuntutan layanan transportasi udara yang aman dan berorientasi pada persepsi pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, dengan Cronbach's Alpha 0,968 untuk kualitas pelayanan AVSEC dan 0,925 untuk kepuasan penumpang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan AVSEC dan kepuasan penumpang, di mana 70,7% variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Secara umum, kinerja AVSEC di Bandara Abdulrachman Saleh dinilai baik—profesional, ramah, serta mampu menciptakan rasa aman—meskipun terdapat catatan seperti kurangnya kesabaran, penggunaan ponsel saat bertugas, dan inkonsistensi SOP. Faktor fasilitas pendukung seperti ruang pemeriksaan, *conveyor* bagasi, sistem suara, suhu ruangan, dan peralatan pemeriksaan juga menjadi sorotan penting.

Dengan beberapa hasil analisis data tersebut diatas, diharapkan kualitas pelayanan publik di Bandara Abdulrachman Saleh Malang dapat terus meningkat.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pengelola bandara memperbarui sarana dan prasarana, menyesuaikan jumlah personil pada jam sibuk, meningkatkan koordinasi lintas unit, serta melakukan evaluasi berkala. Petugas AVSEC diharapkan menjaga profesionalisme, meningkatkan penguasaan bahasa Inggris, memahami SOP secara merata, dan bersikap responsif. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan perluasan variabel, penggunaan metode campuran, perbandingan antarbandara, serta peningkatan jumlah dan keberagaman responden guna memperoleh hasil yang lebih representatif dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan AVSEC.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdurahman & Muhidin. 2010. *Analisis korelasi, regresi dan jalur penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Andini, dkk. 2024. *Pengertian sumber daya manusia dan pengembangan menurut 7*

- orang pakar. Research Fair Unisri, 8 (1). 21 31.
- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu.
- Cahyati, G. A., & Aditama, R. A. (2023). GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDAN REGU PEREMPUAN PADA UNIT AVIATION SECURITY (KEAMANAN PENERBANGAN) DI BANDARA ABDUL RACHMAN SALEH MALANG. Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (JEBISMA), 1(2).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- Hendrayady, Agus dkk. 2023. Manajemen pelayanan publik. Padang: PT.GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Indrianto, N., & Supomo, B. (2014). Metode penelitian bisnis untuk akuntansi & manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmadi & Sunariah. 2013. Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). Marketing Management. 15th ed. Pearson Education.
- Lenak, S.M.C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. Jurnal Governance, 1 (1). 1 9.
- Lestari, E.A. & Nuryanti. 2022. Pentingnya Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Anak. Jurnal Pendidikan dan Konseling, 4 (5). 3689 3694.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, dan Praktik. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhidin, S. A. (2014). *Statistika 2 Pengantar untuk Penelitian*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Mursyidah, Lailul., dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. Manajemen pelayanan publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nisa, A.H. & Yarni, H.H.L. 2023. Persepsi. KOLONI : Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2 (4). 213 226.
- Panambunan, dkk. 2019. Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Tomohon. JURNAL EKSEKUTIF, 3 (3). 1 10.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen pelayanan publik. Penerbit Tahta Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), pp.12–40.
- Pohan, F. R., & Ningrum, N. R. Y. (2025). Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security dalam Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Security Check Point Bandar Udara Kelas I Merauke. Jurnal Administrasi Karya Dharma, 4(1), 61-70.
- Pratiwi, E., & Awan, A. (2024). The Influence of Aviation Security Unit Performance on the Quality of Passenger Goods Inspection Services at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport. QISTINA:

- Jurnal Multidisiplin Indonesia, 3(1), 309-316.
- Priyono dan Marnis. 2008. Manajemen sumber daya manusia. Sidoarjo: ZIFATAMA PUBLISHER.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi pelayanan publik (Konsep, teori, dan aplikasi). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sinambela, L.P. dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Hapsah Pahira, S.H. & Rinaldy, R. 2023. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. COMSERVA : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 3 (3). 810-817.
- Soemarsono. 2018. SDM (Sumber Daya Manusia) Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi. Diakses pada 9 Agustus 2025, dari <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pala ngkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>.
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA: Faktor Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan Penerbangan berdampak pada kepuasan penumpang. Journal of Information Systems Management and Digital Business, 1(3), 373-383.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika.
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education.
- Umar, H. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Jurnal Kewarganegaraan, 6(3), 5748-5760.
- Wahyudono. 2023. Peran Penting Aviation Security Dalam Keamanan Penerbangan di Indonesia. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7 (3). 21834-21842.
- Widagdo, Djoko. 2019. Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Jurnal Optimal: PP 35-45.
- Yudianto, D. A. P. K. (2024). Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Aviation Security Dalam Pemeriksaan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.