

**EVALUASI SISTEM KEAMANAN PENERBANGAN AVIATION SECURITY
(AVSEC) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
PENERBANGAN (Studi pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang)**

(Eko Prasetyo), (Octa Dwi Sofian)

Program Studi Administrasi Publik, STIA Malang

(Eko Prasetyo)

Email: ekoprasetyo.ep59@gmail.com

ABSTRACT

Aviation security is a crucial component in the air transportation industry aimed at protecting passengers, crew, and airport facilities from potential threats. The Aviation Security (AVSEC) unit plays a vital role in implementing this security system. This study aims to evaluate the aviation security system managed by AVSEC and to identify the inhibiting factors affecting service effectiveness at Abdulrachman Saleh Airport, Malang. The research employs a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques include interviews, direct observation, and documentation. The findings reveal that although standard operating procedures (SOPs) have been implemented fairly well, several challenges persist, such as limited human resources, outdated equipment, and insufficient training and inter-agency coordination. The study recommends improvements in infrastructure and facilities, regular training programs, and continuous evaluation of aviation security policies and SOPs.

Keywords: Aviation security, AVSEC, public service, policy evaluation

ABSTRAK

Keamanan penerbangan merupakan komponen krusial dalam industri transportasi udara yang bertujuan untuk melindungi penumpang, awak pesawat, dan fasilitas bandara dari potensi ancaman. Unit Aviation Security (AVSEC) memiliki peranan vital dalam implementasi sistem keamanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem keamanan penerbangan oleh AVSEC serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan SOP keamanan telah dilakukan dengan cukup baik, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan SDM, peralatan yang belum modern, serta kurangnya pelatihan dan koordinasi antarinstansi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sarana dan prasarana, pelatihan berkala, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kebijakan dan SOP keamanan penerbangan.

Kata Kunci: Keamanan penerbangan, AVSEC, pelayanan publik, evaluasi kebijakan

1. PENDAHULUAN

Administrasi publik berperan penting dalam mengatur, mengawasi, dan mengevaluasi kebijakan publik, termasuk dalam sektor penerbangan. Salah satu aspek yang paling krusial adalah keamanan penerbangan, yang berdampak langsung pada keselamatan penumpang dan kelancaran operasional bandara. Dalam hal ini, Aviation Security (Avsec) menjadi elemen utama dalam menjaga keamanan dari berbagai ancaman seperti terorisme, pembajakan, dan tindak kriminal lainnya.

Sebagai bagian dari kewajiban internasional, setiap negara termasuk Indonesia harus menerapkan standar keamanan yang ditetapkan oleh ICAO. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan seperti lemahnya koordinasi antar lembaga, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya teknologi pendukung, serta keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, evaluasi sistem keamanan menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi kelemahan, meningkatkan efektivitas, dan menyesuaikan kebijakan dengan dinamika ancaman yang terus berkembang.

Efektivitas pelayanan publik dalam konteks keamanan penerbangan berkaitan erat dengan keberhasilan implementasi kebijakan dan prosedur yang ada. Evaluasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana sistem Avsec dapat memberikan pelayanan yang aman dan memuaskan bagi pengguna jasa penerbangan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah evaluasi sistem penerbangan Aviation Security (AVSEC) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan penerbangan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi penghambat Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (Avsec) sebagai Upaya

Meningkatkan Efektivitas
Pelayanan Penerbangan di Bandar
Udara Abdulrachman Saleh
Malang?

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (AVSEC). Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan penerbangan.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam evaluasi sistem Pelayanan penerbangan Aviation Security (AVSEC). Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan penerbangan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berbagai studi sebelumnya telah dilakukan dalam rangka mengevaluasi sistem keamanan penerbangan dan efektivitas kerja AVSEC. Smith et al. (2018) menunjukkan bahwa penerapan teknologi biometrik meningkatkan efektivitas deteksi ancaman di bandara Eropa. Sementara Jones & Lee (2020) menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur dan dana merupakan kendala utama dalam implementasi standar ICAO di negara berkembang. Di Indonesia, Prasetyo (2021) menyoroti pentingnya pelatihan bagi AVSEC, dan Gupta & Singh (2019) menekankan lemahnya koordinasi antarinstansi sebagai tantangan besar dalam keamanan penerbangan. Penelitian-penelitian ini memperkuat relevansi untuk mengevaluasi sistem AVSEC di Indonesia secara lebih menyeluruh.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka mengatasi permasalahan masyarakat dan menyediakan pelayanan. Menurut Dunn (1994), kebijakan publik melibatkan interaksi antara kebijakan, aktor pelaksana, dan lingkungan kebijakan.

Dalam konteks keamanan penerbangan, kebijakan publik dituangkan dalam regulasi nasional seperti UU No. 1 Tahun 2009, PM No. 80 Tahun 2017, dan mengacu pada standar internasional dari ICAO (Annex 17). Kebijakan ini menetapkan tanggung jawab negara dalam menjamin keselamatan penerbangan dan menetapkan peran serta fungsi AVSEC secara spesifik.

Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi kebijakan merupakan upaya untuk menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan dalam mencapai tujuannya. Menurut Dunn (2003), evaluasi meliputi tahapan identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis, penilaian efektivitas, dan penyusunan rekomendasi. Dalam hal ini, evaluasi terhadap kebijakan keamanan penerbangan mencakup pengukuran efektivitas AVSEC dalam mencegah dan menangani ancaman, tingkat koordinasi lintas lembaga, serta persepsi pengguna jasa terhadap layanan keamanan di bandara. Evaluasi kebijakan ini penting untuk memastikan bahwa implementasi berjalan optimal dan dapat ditingkatkan melalui tindakan korektif yang tepat.

Sistem Keamanan Penerbangan

Sistem keamanan penerbangan merupakan seperangkat prosedur dan sumber daya yang dirancang untuk melindungi penerbangan dari gangguan. ICAO mendefinisikannya sebagai kombinasi tindakan dan sumber daya yang diarahkan untuk menangkal interferensi ilegal terhadap penerbangan sipil. Di Indonesia, sistem ini dijalankan berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 dan diperkuat oleh regulasi turunan seperti PM No. 80 Tahun 2017. Fokus sistem ini adalah mencegah masuknya ancaman ke dalam pesawat, memastikan keamanan fasilitas penerbangan, dan menjaga kelancaran operasional.

Peran AVSEC (Aviation Security)

AVSEC merupakan aktor utama dalam pelaksanaan sistem keamanan penerbangan. AVSEC bertanggung jawab

atas pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, barang bawaan, serta pengawasan area terbatas di bandara. Dalam konteks teoritik, peran AVSEC tidak hanya teknis, tetapi juga strategis karena berperan sebagai pelaksana kebijakan yang sangat vital. Tugas ini mencakup penerapan teknologi keamanan, pelatihan personel, dan kerja sama lintas sektor demi menjamin integritas sistem penerbangan.

Efektivitas dalam Keamanan Penerbangan

Efektivitas adalah ukuran seberapa baik suatu sistem mencapai tujuannya. Dalam konteks AVSEC, efektivitas mengacu pada keberhasilan dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons ancaman secara optimal. Efektivitas ini juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti SDM, infrastruktur, prosedur yang diterapkan, serta kualitas koordinasi antarlembaga. ICAO dan Kementerian Perhubungan menilai efektivitas AVSEC berdasarkan indikator seperti tingkat pelanggaran yang dicegah, kesiapan personel, dan respons terhadap insiden.

Pelayanan Publik di Sektor Penerbangan

Keamanan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di sektor penerbangan. Pelayanan yang baik ditandai oleh keandalan, kecepatan, dan kenyamanan dalam proses pelayanan keamanan kepada penumpang. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus memenuhi standar yang meliputi sistem, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, serta sarana pendukung. Dalam praktiknya, keberhasilan AVSEC juga turut menentukan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan di lingkungan bandara.

Kerangka Berpikir

Penelitian ini didasarkan pada relasi antara kebijakan publik, sistem keamanan penerbangan, peran AVSEC, dan pelayanan publik. Kebijakan menjadi dasar

normatif, AVSEC menjadi pelaksana teknis, dan sistem keamanan menjadi instrumen pelindung. Efektivitas menjadi tolak ukur pencapaian tujuan, sementara pelayanan publik menjadi manifestasi nyata dari kebijakan yang berjalan. Kerangka berpikir ini memberikan pemetaan sistematis dalam menganalisis efektivitas sistem keamanan oleh AVSEC dalam konteks pelayanan publik di bandara.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sistem keamanan penerbangan oleh Aviation Security (AVSEC) secara mendalam di Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Fokus penelitian meliputi evaluasi sistem keamanan penerbangan yang mencakup aspek pencegahan, deteksi, respon, dan mitigasi, serta faktor-faktor penghambatnya seperti keterbatasan anggaran, kualitas SDM, infrastruktur dan teknologi, sosial budaya, dan keamanan internal. Sumber data diperoleh dari data primer melalui wawancara dengan petugas AVSEC, pengawas, staf teknis dan manajemen bandara, serta observasi langsung di lokasi. Data sekunder berasal dari dokumen resmi seperti peraturan keamanan penerbangan, laporan internal AVSEC, dan literatur terkait. Instrumen pengumpulan data meliputi observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, yakni membandingkan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu yang berbeda untuk memperoleh hasil yang valid dan terpercaya. Triangulasi teknik ini dilakukan dengan mengecek data hasil wawancara menggunakan observasi,

dokumentasi, dan kuesioner. Penelitian dilakukan pada tanggal 2–4 Juni 2025 di Bandara Abdulrachman Saleh Malang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (AVSEC)

Pencegahan

Dilakukan melalui pemeriksaan ketat terhadap penumpang, barang bawaan, dan personel dengan alat seperti X-ray, metal detector, dan pemeriksaan manual. Patroli keamanan dan pengawasan area steril dilakukan rutin, termasuk pemeriksaan acak terhadap personel untuk mencegah ancaman dari dalam.

Deteksi

Deteksi ancaman dilakukan dengan peralatan canggih (X-ray, metal detector, explosive trace detector) serta dukungan pemeriksaan manual bila diperlukan. Efektivitas deteksi sangat tergantung pada kesiapan alat dan kompetensi personel dalam menginterpretasi hasil.

Respon

AVSEC bertindak cepat saat terjadi gangguan keamanan: isolasi lokasi, pengamanan barang mencurigakan, menenangkan penumpang, serta koordinasi dengan TNI AU, polisi, dan otoritas bandara untuk penanganan lanjutan.

Mitigasi

Dilakukan melalui penyusunan SOP penanganan insiden, pelatihan terbatas, evaluasi berkala, serta simulasi darurat bersama lintas instansi. Namun, pelatihan mitigasi baru dilakukan satu kali dalam dua tahun terakhir.

Faktor Penghambat Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (AVSEC)

Keterbatasan Anggaran

Dana terbatas menghambat pelatihan SDM, perawatan alat (X-ray, metal

detector), dan evaluasi internal. Fokus anggaran lebih ke operasional dasar, bukan pengembangan sistem berbasis risiko dan kinerja.

Kualitas SDM

Masih terdapat kesenjangan dalam kompetensi teknis dan komunikasi petugas AVSEC. Minimnya pelatihan dan simulasi membuat kesiapan petugas dalam menghadapi situasi kompleks masih rendah.

Infrastruktur dan Teknologi

Peralatan keamanan banyak yang usang dan belum diperbarui. Teknologi berbasis digital dan AI belum diadopsi secara maksimal, serta sistem integrasi komunikasi masih lemah.

Sosial Budaya

Perbedaan pemahaman masyarakat terhadap prosedur keamanan sering menimbulkan resistensi. Petugas belum dibekali pelatihan komunikasi lintas budaya, yang menyebabkan kesalahpahaman dan konflik dengan penumpang.

Keamanan Internal

Pengawasan terhadap personel masih lemah, pemeriksaan acak belum merata, tidak ada sistem whistleblowing, dan rotasi tugas minim. Kurangnya kapasitas manajerial memperparah pengawasan internal.

B. Pembahasan

Evaluasi Penerbangan (AVSEC)	Sistem Aviation	Keamanan Security
---	----------------------------	------------------------------

Pencegahan

Langkah pencegahan merupakan komponen vital dalam sistem keamanan penerbangan. AVSEC di Bandara Abdulrachman Saleh telah melaksanakan pemeriksaan menyeluruh terhadap penumpang dan barang bawaan, serta patroli rutin di area strategis. Namun, efektivitas pencegahan masih rendah karena jumlah personel tidak memadai,

rotasi kerja belum berbasis risiko, dan pelatihan belum dilakukan secara optimal. Strategi pencegahan perlu diperkuat melalui pendekatan berbasis risiko, modernisasi alat, serta peningkatan kompetensi personel.

Deteksi

Deteksi berfungsi untuk mengidentifikasi potensi ancaman sebelum menjadi gangguan nyata. Prosedur yang digunakan meliputi penggunaan X-ray, metal detector, pemeriksaan manual, dan observasi visual. Sayangnya, sebagian alat deteksi sudah usang dan belum diperbarui, sementara kemampuan teknis personel dalam membaca hasil pemeriksaan masih bervariasi. Agar proses deteksi lebih akurat dan efisien, dibutuhkan pembaruan alat serta pelatihan teknis yang berkelanjutan.

Respon

Respons cepat dan tepat terhadap insiden keamanan merupakan kunci dalam menjaga keselamatan penerbangan. Di Bandara Abdulrachman Saleh, petugas AVSEC menunjukkan kesiapsiagaan dalam kondisi normal, tetapi masih terdapat kekurangan dalam koordinasi lintas instansi saat terjadi keadaan darurat. Ketidakterpaduan SOP antara AVSEC dan pihak eksternal (TNI AU, kepolisian) menyebabkan keterlambatan keputusan. Perlu dikembangkan protokol darurat terpadu, pelatihan gabungan, dan sistem komunikasi yang lebih cepat.

Mitigasi

Mitigasi bertujuan untuk meminimalkan dampak insiden keamanan dan mempercepat proses pemulihan. AVSEC telah menyusun prosedur mitigasi dan melaksanakan simulasi terbatas. Namun, keterlibatan personel masih minim dan belum ada evaluasi khusus terhadap efektivitas mitigasi pasca kejadian. Diperlukan pelatihan simulasi yang realistis, rencana kontinjensi komprehensif, serta sistem monitoring dan evaluasi yang melibatkan berbagai pihak.

Faktor Penghambat Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (AVSEC)

Keterbatasan Anggaran

Terbatasnya anggaran berdampak besar terhadap pembaruan alat, pelaksanaan pelatihan, dan kegiatan evaluasi. Beberapa pelatihan hanya dilakukan satu kali dalam dua tahun, dan alat seperti X-ray yang rusak belum bisa diganti segera. Evaluasi internal yang seharusnya rutin pun menjadi jarang dilakukan. Perlu perencanaan anggaran berbasis risiko agar dana dialokasikan secara strategis dan tepat sasaran.

Kualitas SDM

Kualitas SDM AVSEC masih belum merata. Banyak petugas yang belum mendapatkan pelatihan teknis dan komunikasi yang cukup. Hal ini menyebabkan perbedaan kemampuan dalam menjalankan tugas serta menurunkan konsistensi pelayanan. Tidak adanya sistem pengembangan karier dan evaluasi kinerja secara berkala juga menjadi masalah. Pelatihan berbasis kebutuhan dan penguatan supervisi sangat diperlukan.

Infrastruktur dan Teknologi

Banyak peralatan deteksi yang sudah usang dan belum digantikan. Belum adanya penggunaan sistem pengawasan digital dan data terintegrasi membuat proses pengambilan keputusan dan pelaporan menjadi lambat dan tidak berbasis bukti. Investasi teknologi dan digitalisasi sistem keamanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional.

Sosial Budaya

Perbedaan persepsi antara penumpang dan petugas mengenai prosedur keamanan seringkali menimbulkan resistensi. Banyak penumpang tidak memahami pentingnya pemeriksaan tambahan, yang diperburuk oleh minimnya keterampilan komunikasi petugas. Diperlukan pelatihan komunikasi berbasis budaya serta edukasi publik untuk

membentuk budaya sadar keamanan di lingkungan bandara.

Keamanan Internal

Ancaman dari dalam juga menjadi perhatian. Belum adanya sistem pengawasan dan audit internal yang kuat membuat potensi pelanggaran sulit terdeteksi. Tidak adanya sistem whistleblowing, rotasi kerja yang jarang, serta evaluasi integritas yang lemah membuka celah bagi terjadinya pelanggaran. AVSEC perlu membangun sistem pengawasan internal berbasis risiko dan budaya kerja yang transparan dan akuntabel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, sistem keamanan penerbangan oleh Aviation Security (AVSEC) di Bandara Abdulrachman Saleh Malang telah berjalan sesuai dengan standar operasional, khususnya dalam aspek pencegahan, deteksi, respon, dan mitigasi terhadap ancaman keamanan. Upaya pencegahan dilakukan melalui pemeriksaan ketat, patroli rutin, serta penjagaan area steril. Fungsi deteksi juga telah diimplementasikan dengan penggunaan peralatan seperti X-ray dan metal detector, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan alat dan keterampilan petugas. Dalam menangani gangguan keamanan, AVSEC menjalankan prosedur awal seperti isolasi lokasi dan koordinasi dengan instansi terkait, sementara mitigasi dilakukan melalui pelatihan dan simulasi meski masih terbatas dalam frekuensinya. Di sisi lain, terdapat sejumlah faktor penghambat dalam sistem evaluasi AVSEC, seperti keterbatasan anggaran, kualitas SDM yang belum merata, peralatan yang usang, tantangan sosial budaya, serta lemahnya pengawasan internal.

B. Saran

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut dan meningkatkan efektivitas sistem keamanan, disarankan adanya

penambahan jumlah personel AVSEC yang proporsional dengan kebutuhan operasional bandara serta peningkatan kompetensi melalui pelatihan rutin dan berkelanjutan. Modernisasi peralatan keamanan perlu dilakukan dengan memperbarui perangkat deteksi dan memanfaatkan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI). Koordinasi antarinstansi juga harus diperkuat melalui pelatihan bersama dan penyusunan SOP gabungan untuk meningkatkan sinergi respons. Selain itu, evaluasi berkala terhadap prosedur operasional dan kualitas layanan AVSEC perlu melibatkan pihak independen guna memperoleh masukan objektif dalam upaya peningkatan keamanan penerbangan secara menyeluruh.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bandara Abdulrachman Saleh. (2023). *Laporan Kinerja Keamanan Penerbangan Tahun 2023*. Malang: Manajemen Bandara Abdulrachman Saleh.
- Button, Kenneth. (2019). *Air Transport – A Management Perspective*. London: Routledge.
- Civil Aviation Safety Regulation (CASR). (2018). *CASR Part 121: Operating Requirements: Domestic, Flag, and Supplemental Operations*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Direktorat Keamanan Penerbangan. (2019). *Laporan Implementasi Sistem Manajemen Keamanan Penerbangan di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Dunn, W. N. (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ermaya, S. (1993). *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Friedrich, C. J. (1963). *Man and His Government*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J. L., et al. (1996). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Gupta, A., & Singh, R. (2019). *Baggage Security Policy in Asia: A Mixed-Method Approach*. Skyhawk ICPA Journal.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Annex 17: Security - Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Montreal: ICAO.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *Doc 8973: Aviation Security Manual*. Montreal: ICAO.
- Islamy, M. I. (2002). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, R., & Lee, M. (2020). *Challenges in Implementing ICAO Standards in Developing Countries*. Jurnal Aviassi STP.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Lindberg, Richard R. (2010). *Aviation Security: A Guide for Aviation*

- Professionals*. New York: McGraw-Hill.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- McCauley, R. (2003). *Aviation Security Post-9/11: Balancing Safety and Efficiency*. Journal of Transportation Security, Vol. 1(2), pp. 45–58.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurrochmat, D. R. (2006). *Pengantar Kebijakan Publik*. Bogor: IPB Press.
- 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), 12-40.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, B. H., & Putri, S. N. (2019). *Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Keamanan Penerbangan (SeMS) di Bandara Internasional Juanda*. Jurnal Manajemen Transportasi Udara, 10(2), 89-102.
- Prasetyo, A. (2021). *Penerapan Regulasi Keamanan di Bandara Indonesia*. Laporan Internal STP.
- Prasetyo, Eko. (2021). *Penerapan Regulasi Keamanan di Bandara Indonesia*. [Laporan internal/karya ilmiah tidak dipublikasikan].
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Setiawan, A., & Rahmawati, I. (2020). *Analisis Peran AVSEC dalam Meningkatkan Keamanan Bandara Regional*. Jurnal Transportasi Udara Indonesia, 12(3), 45-56.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, T. P. (2018). *Penerapan Teknologi Keamanan Penerbangan: Studi Kasus AVSEC di Bandara Sultan Hasanuddin*. Jurnal Teknik Transportasi Udara, 8(1), 12-21.
- Smith, J., et al. (2018). *Effectiveness of Biometric Security at European Airports: A Case Study*. European Transport Security Review.
- Steers, R.M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, S. (1998). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, J., et al. (2018). *Efektivitas Prosedur Keamanan Bandara di Eropa*. Jurnal Keamanan Global.

- Suharto, T. (2014). *Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Tanjung, W. A. (2020). *Analisis Risiko Keamanan di Bandara Kelas II: Studi Kasus di Bandara El Tari Kupang*. Jurnal Manajemen Keamanan Penerbangan, 7(2), 67-78.
- Thomas, R. D., & Subarsono, A. G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yulianto, A. (2021). *Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Proses Pemeriksaan Keamanan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II*. Jurnal Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, 6(1), 34- 41.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.