

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI

PROYEK AKHIR



Oleh:

YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY*
(AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG
DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI
PENDEKATAN IPA DAN CSI

Oleh:

YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, 08 Juni 2026

Pembimbing I

: DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Pembimbing II

: SITI NURFADHILAH, S.ST., M.M.
NIP. 19900907 201012 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY*
(AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG
DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI
PENDEKATAN IPA DAN CSI

Oleh:
YOPYLATUL MAHMUDAH
NIT. 30623023

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada Tanggal: 08 Juni 2026

Panitia Penguji:

1. Ketua : LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002
2. Sekretaris : Dr. Ir. SITI FATIMAH, M.T.
NIP. 19660214 199003 2 001
3. Anggota. : DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL AVIATION SECURITY (AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

Yopylatul Mahmudah
NIT. 30623023

Pelayanan *Aviation Security* (Avsec) memiliki peran penting dalam menjaga keamanan penerbangan sekaligus memberikan kenyamanan kepada penumpang selama proses pemeriksaan keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan personel Avsec terhadap kepuasan penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 penumpang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,82% yang berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan personel Avsec secara umum telah memenuhi harapan penumpang. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan terdapat delapan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu atribut pelayanan 8, 9, 10, 11, 22, 30, 32, dan 34 yang perlu menjadi fokus perbaikan. Sebagian besar aspek lainnya berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah sesuai dengan tingkat kepentingan yang dirasakan penumpang dan perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan personel Avsec di PSCP Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada penumpang. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan pada atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama agar kepuasan penumpang dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci : *Aviation Security* (Avsec), evaluasi kinerja pelayanan, kepuasan penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

EVALUATION OF AVIATION SECURITY (AVSEC) PERSONNEL SERVICE PERFORMANCE IN ENHANCING PASSENGER SATISFACTION AT THE PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP) OF I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT BALI

By:

Yopylatul Mahmudah

NIT. 30623023

Aviation Security (Avsec) services play an important role in maintaining aviation security while ensuring passenger comfort throughout the security screening process. This study aims to evaluate the performance of Aviation Security (Avsec) personnel services on passenger satisfaction at the PSCP (Passenger Security Check Point) of I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. This study employed a quantitative research method involving 100 passengers as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) methods. The reliability test results indicated that the research instrument was reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.933 for the service performance variable and 0.939 for the passenger satisfaction variable. The results showed that the CSI value was 82.82%, which falls into the very satisfied category. This indicates that, in general, the services provided by Avsec personnel have met passengers' expectations. The results of the IPA revealed that eight service attributes were categorized in Quadrant I (Main Priority), namely attributes 8, 9, 10, 11, 22, 30, 32, and 34, which require immediate improvement. Most of the remaining attributes fall within Quadrant II (Keep Up the Good Work), indicating that the performance of the services provided has corresponded to the level of importance perceived by passengers. Therefore, these attributes should be consistently maintained to ensure sustained passenger satisfaction and service quality. Based on the findings, it can be concluded that the service performance of Avsec personnel at the PSCP of I Gusti Ngurah Rai International Airport has generated a very high level of passenger satisfaction. Nevertheless, service quality improvement efforts should continue to focus on the attributes categorized as main priorities to further enhance passenger satisfaction.

Keywords : *Aviation Security (Avsec), service performance, passenger satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI”.

Penyusunan Proyek Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya. Proses penyusunan Proyek Akhir ini bukanlah perjalanan yang mudah. Berbagai tantangan, hambatan, serta keterbatasan yang dihadapi menjadi bagian dari proses pembelajaran yang sangat berharga. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, Proyek Akhir ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan Proyek Akhir ini.
4. Ibu Siti Nurfadhilah, S.ST., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan ilmu, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
5. Seluruh dosen serta civitas akademika Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran yang sangat berharga selama masa pendidikan.
6. Seluruh Staff Unit Avsec dan AMC Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah memberikan bantuan, informasi, arahan, serta kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data dan pengalaman yang mendukung pelaksanaan penelitian ini.
7. Teristimewa kepada Ibu tercinta, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral maupun materi, serta menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan Proyek Akhir ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis yakni Karina dan keluarga Psikocak, yang selalu hadir memberikan semangat, motivasi, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan Proyek Akhir.

9. Rekan-rekan MTU IX terkhusus MTU IX A, yang telah menjadi bagian dari perjalanan pendidikan ini, atas kebersamaan, kerja sama, dukungan, serta kenangan yang tidak akan terlupakan.
10. Senior dan junior Program Studi Manajemen Transportasi Udara yang telah memberikan bantuan, masukan, pengalaman, serta semangat kepada penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keamanan penerbangan dan pelayanan bandar udara.

Surabaya, 8 Juni 2026



YOPYLATUL MAHMUDAH



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penulisan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Evaluasi.....	11
2.1.1 Pengertian Evaluasi	11
2.1.2 Evaluasi Kinerja.....	11
2.1.3 Tujuan Evaluasi Kinerja	12
2.1.4 Evaluasi Kinerja Pelayanan	13
2.1.5 Evaluasi Kinerja Personel Avsec	13
2.2 Kinerja	14
2.2.1 Pengertian Kinerja	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja.....	14
2.2.3 Kinerja Pelayanan Avsec	15
2.3 Pelayanan	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	16
2.3.2 Dimensi Pelayanan	17
2.3.3 Pelayanan Penumpang	18
2.4 Sumber Daya Manusia (SDM)	18
2.4.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	18
2.4.2 Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Avsec	19
2.5 <i>Aviation Security</i> (Avsec).....	20
2.5.1 Pengertian Avsec.....	20
2.5.2 Tujuan dan Fungsi Avsec	21
2.5.3 Tugas dan Tanggungjawab Avsec di PSCP.....	22
2.6 Kepuasan.....	23
2.6.1 Pengertian Kepuasan	23

2.6.2 Kepuasan Penumpang.....	24
2.7 <i>Passenger Security Check Point</i> (PSCP).....	25
2.7.1 Pengertian <i>Passenger Security Check Point</i> (PSCP).....	25
2.7.2 Fungsi PSCP (<i>Passenger Security Check Point</i>).....	25
2.7.3 Alur Penumpang di PSCP (<i>Passenger Security Check Point</i>).....	26
2.7.4 PSCP Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	27
2.8 Standar Keamanan Penerbangan	28
2.8.1 Pengertian Standar Keamanan Penerbangan	28
2.8.2 Regulasi Standar Keamanan Penerbangan	28
2.9 Indikator.....	29
2.9.1 Pengertian Indikator.....	29
2.9.2 Indikator Kinerja Pelayanan Personel Avsec di PSCP.....	30
2.10 Bandar Udara	32
2.10.1 Pengertian Bandara	32
2.10.2 Sistem Keamanan Bandar Udara	33
2.10.3 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	35
2.11 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	37
2.12 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	39
2.13 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	40
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel	47
3.2.3 Objek Penelitian.....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	48
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.2 Instrumen Penelitian	55
3.4 Teknik Analisis Data	57
3.4.1 Uji Validitas	57
3.4.2 Uji Reabilitas	59
3.4.3 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	59
3.4.4 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	62
3.4.5 Tempat dan Waktu Penelitian	63
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Hasil Observasi	64
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Data	73
4.1.3 Kuesioner	82
4.1.4 Analisis Uji Kepuasan	93
4.2 Pembahasan Penelitian	101
4.2.1 Pembahasan Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	101
4.2.2 Pembahasan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	106
4.3 Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan	116
BAB 5 PENUTUP	121
5.1 Simpulan	125

5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	A-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Personel Avsec Memberikan Pelayanan.....	4
Gambar 1.2 Diagram Pie Data Keluhan Penumpang 2025.....	5
Gambar 2.1 Layout Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.....	36
Gambar 2.2 Importance Performance Analysis	38
Gambar 2.3 Kuadran IPA	39
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Jalur <i>Passanger Security Check Point</i> (PSCP) Domestik.....	72
Gambar 4.2 <i>Flow Controller</i> Avsec	73
Gambar 4.3 Hasil Uji Variabel Kepuasan	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Variabel Kepentingan.....	81
Gambar 4.5 Kuadran IPA	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan	1
Tabel 1.2 Interpretasi Diagram Pie.....	5
Tabel 2.1 Indikator Kinerja Pelayanan Personel Avsec.....	30
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	46
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner	51
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert Penelitian	57
Tabel 3.5 Tabel Nilai R Uji Validitas	58
Tabel 3.6 Kriteria Tingkat Kepuasan	60
Tabel 3.7 Timeline Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Penerbangan di PSCP Lantai 1	64
Tabel 4.2 Penerbangan Di PSCP Lantai 2	66
Tabel 4.3 Hasil Observasi	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	84
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penerbangan Responden Dalam Setahun	84
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Tingkat Kepuasan Kinerja.....	85
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	89
Tabel 4.10 Perhitungan CSI	93
Tabel 4.11 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	97
Tabel 4.12 Perhitungan Rata-Rata.....	97
Tabel 4.13 Pernyataan Pada Kuadran I	107
Tabel 4.14 Pernyataan Pada Kuadran II.....	111
Tabel 4.15 Pernyataan Pada Kuadran III.....	114
Tabel 4.16 Pernyataan Pada Kuadran IV	115
Tabel 4.17 Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan Kuadran I	117
Tabel 4.18 Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan Kuadran II	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Tugas dan Tanggungjawab Avsec KM 39 Tahun 2024	A-1
Lampiran B Hasil Uji Validitas	B-1
Lampiran C Lembar Validasi Ahli	C-1
Lampiran D Survei Kuesioner	D-1
Lampiran E Rekapitulasi Kuesioner Karakteristik Responden.....	E-1
Lampiran F Surat Permohonan Pengambilan Data Proyek Akhir	F-1



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., Husain, A., & Faisal, A. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 6(2), 85–92. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.632>
- Adelino, M. I., Fitri, M., Teknik, F., & Teknik, F. (2021). *Jurnal Teknologi*. 11(1), 14–19. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.632>
- Agave, Q. (2020). *Teknik dokumentasi dan pelaporan dalam tataran klinik*. <https://osf.io/rbc7e/overview>
- Aini, N. (2019). *Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance*. 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.33474/jisop>
- Alfikri, M. Y., Arnisyi, U., Azizah, Y. N., A, S. N., & Mawaddah, N. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Evaluasi Kebijakan Publik : Pengertian , Teori Dan Karakteristik Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 29–33. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i6.316>
- Alfito, B. D., & Yudianto, K. (2024). *MES Management Journal*. 3, 491–503. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i3.400>
- Amadhea, G., & Ahyudanari, E. (2023). *Perancangan Perpanjangan Runway Bandara I Gusti Ngurah Rai*. 12(3), 150–156. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i3.126808>
- Andriani, A., Putra, U. N., Faris, R. M., & Putra, U. N. (2022). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan*. 1(1), 10–15. <https://journal.pipuswina.com/index.php/jbte/about>
- Anh, T. T. (2025). *Application IPA in Investigating Service Quality , Customer Satisfaction of Vietjet Air- Low-cost Carriers in Vietnam*. 5(3), 773–779. <https://doi.org/10.62225/2583049X.2025.5.3.4345>
- Arvianto, A., Handayani, N. U., & Saptadi, S. (2018). *TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO*. 2(2), 263–274. <https://doi.org/10.24912/jmie.v2i2.3333>
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan validitas* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2016). A critical evaluation of importance–performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222–233. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.007>
- Babullah, R., Nusantara, I. M., Jl, A., Balandongan, L., No, J. B., & Citamiang, K. (2024). *Mengenal Sumber Daya Manusia (SDM): Pengertian Dan Fungsinya*. 2(4). <https://doi.org/10.61132/arjuna.v2i4.1104>
- Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. <https://doi.org/10.4135/9781071802779>

- Erchan, R., Yumna, A., Arianto, S., & Kardi. (2024). *PERAN KINERJA PETUGAS AVIATION SECURITY (AVSEC) DALAM*. 1(4), 764–770. DOI: 10.59407/jmie.v1i4.921
- Faisal, M., Gifari, A., & Hermana, C. (2025). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kajian terhadap Motivasi , Kepemimpinan , Disiplin , Kepuasan Kerja , dan*. 01(04), 357–363. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/324>
- Febriyanti, F. E. K. A. (2025). *PENGARUH PENERAPAN HOSPITALITY PERSONIL AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG*. https://repo.poltekbangsby.ac.id/id/eprint/1947/1/30622009-Proyek_Akhir-NonFulltext.pdf
- Handoko, B. (2017). *Jurnal ilmiah manajemen & bisnis*. 18(1), 61–72. DOI 10.30596/jimb.v18i1.1098.
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). *Evaluasi kinerja pelayanan publik*. 16, 163–173. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article>
- Leisubun, A. G., Rismawati, Qoniatusholikha, Iklima, F. N., & Sajidah, A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsifitas Karyawan PT KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 5(4), 713–721. <https://doi.org/10.47233/jebbs.v5i4.3226>
- Magdalena, I., Ridwanita, A., Aulia, B., & Tangerang, U. M. (2020). *Evaluasi belajar peserta didik*. 2, 117–127. <https://doi.org/10.36088/pandawa.v2i1.628>
- Maharani, N. S., Haryati, E. S., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Daerah, P., & Yogyakarta, I. (2022). *Efektivitas Petugas Unit Aviation Security (Avsec) Terhadap Keamanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. 1(1), 7–15. DOI: 10.57235/jetish.v1i1.27
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Furryanto, F. A., Arifianto, T., Surabaya, P. P., Perkeretaapian, P., & Madiun, I. (2020). Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype. *INTEGER: Journal of Information Technology*, Vol 7, No, 1–11. <http://ejournal.itats.ac.id/integer/article/view/2520%0Ahttp://ejournal.itats.ac.id/integer/article/download/2520/2243>
- Mutiawait, C., Lestari, S., Sipil, J. T., Teknik, F., Kuala, U. S., Jurusan, M., Sipil, T., Teknik, F., & Kuala, U. S. (2021). *ACEH MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*. 10(1), 55–63. <https://doi.org/10.24815/jts.v10i1.21076>
- Nissa, N., Jamwal, S., Bhat, J. I., & Rashid, Y. (2024). *Data Collection and Analysis: The Foundation of Evidence-Based Research in Various Disciplines BT - Intelligent Signal Processing and RF Energy Harvesting for State of art 5G and B5G Networks* (J. A. Sheikh, T. Khan, & B. K. Kanaujia (eds.); pp. 147–165). Springer Nature Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-99->

- Priya, M., Alfatih, N., & Widyaningsih, T. W. (2024). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v8i1.722>
- Purnomowati, S. (2018). *Pengukuran indikator kinerja perpustakaan dan permasalahannya*. 35–44. <https://ejournal.brin.go.id/baca/article/view/12988>
- Putra, D. A., Yudianto, K., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Daerah, P., & Yogyakarta, I. (2024). *Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Aviation Security Dalam Pemeriksaan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. 1(2), 441–449. Surakarta. <https://doi.org/10.57235/jetbus.v1i2.3828>
- Rahmi, M., & Nst, P. K. (2023). *Leibniz : Jurnal Matematika*. 3, 15–29. <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2>
- Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). *TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER*. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>
- Samin, R., & Kamaryadi, K. (2023). *SITASI BUKU PELAYANAN PUBLIK*. https://www.researchgate.net/publication/367541376_SITASI_BUKU_PELAYANAN_PUBLIK
- Saputra, F. (2025). *Instrument Reliability Analysis*. 6(3), 791–806. https://10.4444/jisma.v6i3.3545*
- Saputra, I., & Rahmat, H. K. (2024). *Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Suatu Perusahaan : Sebuah Kajian Kepustakaan*. 1(1), 19–24. <https://ejournal.hakhara-institute.com/MPSS/article/view/17/14>
- Sari, P., & Zamzani, M. I. (2025). *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di mall x dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi kasus : PT . XYZ)*. 8(1), 922–929. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.40266>
- Sasongko, S. R. (2021). *(LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setyaningrum, R. P. (2022). *Evaluasi Kinerja*. [https://hantono,+3032-Article+Text-12675-1-2-20231025%20\(2\).pdf](https://hantono,+3032-Article+Text-12675-1-2-20231025%20(2).pdf)
- Sitepu, E. A., & Marpaung, N. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK MS GLOW (STUDI PADA KONSUMEN MS GLOW AESTHETIC CLINIC MEDAN)*. 1(8), 908–915. <https://doi.org/10.55324/josr.v1i8.186>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Syahiruddin, Parman, M. R., Biasane, A. N., Tiwow, C., Paramita, G., & Musqori,

- N. (2026). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Tinjauan Literatur terhadap*. 8, 1–12. <https://jurnal.uic.ac.id/fokus/article/view/447>
- Tarbiyah, K. F., Uin, K., Makassar, A., No, Y. L., & Email, M. (2018). *Sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif*. II(36), 229–242. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v2i2.6864>
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik*. 1(2), 303–311. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.45>
- Tjipjono, F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*.
- Ulfa, R., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR OLEH PETUGAS AVIATION SECURITY (AVSEC) GUNA PENGOPTIMALAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA*. 15(2), 287–291. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.764>
- Ulhaq, A. N. (2023). *PENGARUH JUMLAH PERSONEL AVIATION SECURITY TERHADAP PELAYANAN SECURITY CHECK POINT 2 PENGARUH JUMLAH PERSONEL AVIATION SECURITY TERHADAP PELAYANAN SECURITY CHECK POINT 2*. <https://doi.org/10.46491/icateas.v2i1.1613>
- Utomo, N., Suherman, W. S., & Rahmadhanty, O. Y. (2025). *Analyzing Service Gaps and Improvement Priorities in Academic Administrative Services : A Gap and Importance-Performance Analysis Approach*. 08(10), 5524–5538. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v8-i10-05>
- Victoria, D. E. (2024). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 3, 1–18. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028>
- Vidyanto, V., Bertus, B. N., Krisnasari, S., & Napirah, M. R. (2023). *Analysis of Satisfaction Levels of Patients on Service Quality with The Importance Performance Analysis (IPA) Method*. 2(3), 109–119. <https://doi.org/10.56303/jhnresearch.v2i3.207>
- Wardhana, A. (2024). *CONSUMER SATISFACTION IN THE DIGITAL EDGE – EDISI INDONESIA*. https://www.researchgate.net/publication/385000296_Konsep_Kepuasan_Konsumen
- Yuliana, D., Setyadi, K., Asih, P., & Penelitian, P. (2016). *WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara Pengalaman Penumpang Terhadap Penerapan Digitalisasi Fasilitas Bandara di Bandara Udara Kualanamu Medan Passenger Experience Of The Application Of Airport Digital Facilities at Kualanamu Airport - Medan*. 46(2), 84–95. <https://doi.org/10.25104/wa.v46i2.387.84-95>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE*

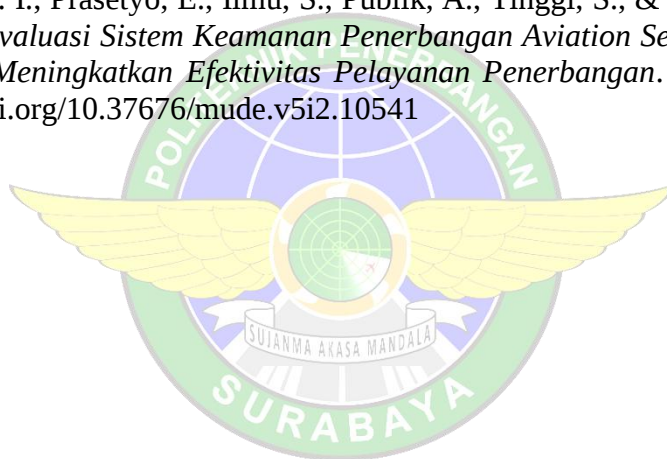
PERFORMANCE. 8(2), 78–86. <https://doi.org/10.21063/JTIF.2020.V8.2.78-86>

Yunislamiaty, W., Fatmayati, F., Studi, P., & Transportasi, M. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP) OLEH UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR*. 5(2), 282–290. <https://doi.org/10.56521/jgh.v5i02.1008>

Yusof, R., Koay, L. K., Ravi, T., Teoh, Y. T., Yee, M., Audrey, T., Donold, A., Jannah, N. A. R., Mittal, P., Srivastava, R., Mui, D., & Kee, H. (2024). *Utilizing Artificial Intelligence (AI) in Customer ' s Purchase Intentions on Online Food Delivery Service*. 7(2), 141–154. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v7i2.3212>

Zohriah, A., & Muín, A. (2024). *Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik*. 7, 1463–1468. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3446>

Zulkarnaen, A. I., Prasetyo, E., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2026). *Evaluasi Sistem Keamanan Penerbangan Aviation Security (AVSEC) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Penerbangan*. 5(2), 949–956. <https://doi.org/10.37676/mude.v5i2.10541>



LAMPIRAN

Lampiran A. Tugas dan Tanggungjawab Avsec KM 39 Tahun 2024

8.5.6 Personel pengamanan Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada butir 8.5.5 mempunyai tugas dan tanggung jawab di setiap posisi pada jalur pemeriksaan yaitu:

a. Pengatur lalu lintas penumpang (*flow controller*):

- 1) mengatur antrian penumpang;
- 2) memeriksa izin masuk ke Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*);
- 3) mencocokkan kesesuaian izin masuk dengan identitas penumpang;
- 4) mendeteksi tingkah laku dan gerak gerik penumpang (*profiling and behaviour detection*);

- 5) mengarahkan penumpang untuk menempatkan Bagasi Kabin pada *conveyor belt mesin x-ray* pada posisi yang tepat dan memastikan jarak yang cukup antara dua Bagasi Kabin untuk pemeriksaan;
- 6) meminta penumpang mengeluarkan benda-benda yang mengandung metal dan benda-benda lainnya yang dilarang dibawa sesuai ketentuan;
- 7) memastikan barang-barang yang mengandung unsur logam diperiksa melalui mesin *x-ray*;
- 8) memastikan barang-barang sesuai ketentuan untuk dikeluarkan dari Bagasi Kabin dan diperiksa melalui mesin *x-ray*; dan
- 9) mengarahkan setiap penumpang melewati pemeriksaan gawang pendeteksi logam (*Walk Through Metal Detector / WTMD*).

b. Pengendali Bagasi Kabin (*baggage controller*):

- 1) mendeteksi tingkah laku dan gerak gerik penumpang (*profiling and behaviour detection*);
- 2) mengarahkan penumpang untuk menempatkan Bagasi Kabin pada *conveyor belt mesin x-ray* pada posisi yang tepat dan memastikan jarak yang cukup antara dua Bagasi Kabin untuk pemeriksaan;
- 3) memastikan barang-barang yang mengandung unsur logam diperiksa melalui mesin *x-ray*;
- 4) meminta penumpang mengeluarkan benda-benda yang mengandung logam dan benda-benda lainnya yang dilarang dibawa sesuai ketentuan;
- 5) memastikan benda-benda lainnya yang sesuai ketentuan untuk dikeluarkan dari Bagasi Kabin dan diperiksa melalui mesin *x-ray*; dan
- 6) mengarahkan setiap penumpang melewati pemeriksaan gawang pendeteksi logam (*Walk Through Metal Detector / WTMD*).

- d. Periksa Bagasi Kabin:
1) memastikan kepemilikan Bagasi Kabin;

-111-

- 2) melakukan pemeriksaan manual terhadap Bagasi Kabin yang dicurigai sesuai informasi operator mesin *x-ray* dan/atau yang tidak melalui mesin *x-ray*;
- 3) menyimpulkan hasil pemeriksaan dan menahan/menyita barang barang dilarang sesuai ketentuan;
- 4) menginformasikan kepada supervisor jika ditemukan barang dilarang dalam pemeriksaan Bagasi Kabin; dan
- 5) melakukan pemeriksaan dengan menggunakan peralatan pendeteksi bahan peledak (*Explosive Trace Detector*).

pendeteksi bahan peledak (*Explosive Trace Detector*).

- e. Periksa orang:
- 1) melakukan pengujian harian (*daily testing*);
 - 2) memastikan setiap penumpang melalui pemeriksaan gawang pendeteksi logam (*Walk Through Metal Detector / WTMD*);
 - 3) mengamati hasil pemeriksaan gawang pendeteksi logam (*Walk Through Metal Detector/WTMD*) terhadap setiap penumpang;
 - 4) melakukan pemeriksaan terhadap penumpang secara manual atau menggunakan HHMD serta menahan/menyita barang dilarang yang ditemukan sesuai ketentuan;
 - 5) melakukan pemeriksaan terhadap penumpang khusus sesuai ketentuan; dan
 - 6) melakukan pemeriksaan random sesuai ketentuan.
- f. Operator Mesin Pemindai Tubuh (*body inspection machine*):
- 1) melakukan pengujian harian (*daily testing*);
 - 2) mengatur dan memastikan penumpang yang akan dilakukan pemeriksaan dengan mesin pemindai tubuh (*body inspection machine*) sesuai ketentuan;
 - 3) mengarahkan penumpang yang berada dalam mesin pemindai tubuh (*body inspection machine*) sesuai prosedur;
 - 4) mengoperasikan dan menganalisa hasil pemeriksaan mesin pemindai tubuh (*body inspection machine*);
 - 5) melakukan pemeriksaan manual pada tempat-tempat yang dicurigai sesuai hasil pemeriksaan mesin pemindai tubuh (*body inspection machine*) serta menahan/menyita barang dilarang yang ditemukan sesuai ketentuan; dan
 - 6) melakukan pemeriksaan manual secara acak pada area disekitar kepala dan leher jika menggunakan penutup serta kaki.

- g. Operator pendeteksi bahan peledak (*Explosive Trace Detector*):
- 1) melakukan pengujian harian (*daily testing*);
 - 2) melakukan identifikasi terhadap Bagasi Kabin yang dicurigai mengandung bahan peledak;
 - 3) melakukan pemeriksaan terhadap penumpang dan Bagasi Kabin dengan menggunakan peralatan pendeteksi bahan peledak (*Explosive Trace Detector*) sesuai prosedur;
 - 4) menganalisa hasil pemeriksaan peralatan pendeteksi bahan peledak (*Explosive Trace Detector*); dan
 - 5) menginformasikan kepada supervisor apabila ditemukan bahan peledak.

[illegible]

Lampiran C Lembar Validasi Ahli

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : EVALUASI KINERJA PERSONEL *AVIATION SECURITY (AVSEC)* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP)* BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI

Nama Peneliti : YOPYLATUL MAHMUDAH

Nama Validator : Abdul Mu'li Soezaki, MBA, Ph.D

Jabatan :

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap butir indicator pada lembar validasi dengan saksama.
2. Berikan penilaian dengan mencentang (✓) salah satu kolom yang tersedia :
 - a. **Valid** : Jika butir tersebut sesuai, jelas, relevan, dan layak digunakan
 - b. **Tidak Valid** : Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, tidak relevan atau perlu revisi.
3. Jika memilih **Tidak Valid**, mohon berikan alasan atau saran perbaikannya pada kolom *Keterangan/Saran*.
4. Setelah seluruh butir dinilai, isi bagian *Komentar/Saran Umum* sebagai masukan tambahan atas keseluruhan instrument.
5. Tanda tangani lembar validasi setelah selesai.

No	Variabel Pelayanan	Indikator	Pernyataan	Valid	Tidak Valid
1	<i>Flow Controller</i> (Pengatur Lalu Lintas Penumpang)	Pengaturan Alur dan Antrean Penumpang	Petugas Avsec mengatur antrean penumpang dengan tertib, rapi, dan tetap bersikap ramah.	✓	
			Petugas Avsec mengarahkan saya menuju jalur pemeriksaan dengan jelas dan mudah dipahami.	✓	

			Petugas sigap membantu ketika saya atau penumpang lain terlihat bingung dalam antrian.	✓	
		Verifikasi Dokumen dan Deteksi Perilaku	Petugas Avsec memeriksa kesesuaian boarding pass dan identitas saya dengan teliti tanpa membuat saya merasa tidak nyaman.	✓	
			Petugas memberikan arahan yang jelas dan sopan untuk mengeluarkan benda logam atau barang tertentu sebelum pemeriksaan.	✓	
			Petugas memperhatikan kondisi penumpang di sekitar area pemeriksaan dengan sikap peduli dan waspada.	✓	
2	<i>Baggage Controller</i> (Pengendali Bagasi Kabin)	Pengarahan Penempatan Bagasi	Petugas mengarahkan penempatan bagasi kabin ke conveyor belt dengan jelas dan mudah diikuti.	✓	
			Petugas memastikan jarak antarbagasi tertata	✓	

			rapi sehingga proses pemeriksaan berjalan lancar.	✓	
			Petugas memastikan seluruh bagasi diperiksa melalui mesin X-Ray dengan tertib tanpa membingungkan penumpang.	✓	
		Pengendalian Barang yang Diperiksa	Petugas meminta saya mengeluarkan barang yang mengandung logam atau barang tertentu dengan instruksi yang jelas dan sopan.	✓	
			Petugas mengingatkan dengan baik jika ada barang yang perlu diperiksa secara terpisah.	✓	
			Petugas memberikan instruksi yang jelas terkait prosedur pemeriksaan bagasi.	✓	
3	Pemeriksa Bagasi Kabin	Ketepatan Pemeriksaan Manual	Petugas memastikan kepemilikan bagasi saya sebelum pemeriksaan.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan manual secara teliti terhadap bagasi saya.	✓	
			Petugas memberikan penjelasan yang jelas selama proses pemeriksaan berlangsung.	✓	

		Pengawasan Perhatian dan Tindakan Lanjut	Petugas menggunakan alat pemeriksaan tambahan dengan sikap profesional sehingga menimbulkan rasa aman.	✓	
			Petugas menanganai atau menahan barang terlarang dengan tegas namun tetap sopan.	✓	
4	Pemeriksa Orang (Passenger Screener)	Ketepatan Pemeriksaan Penumpang	Petugas memastikan setiap penumpang melewati <i>Walk Through Metal Detector (WTMD)</i> dengan tertib dan terarah.	✓	
			Petugas merespons bunyi alarm pemeriksaan dengan cepat dan tindakan yang tepat.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan lanjutan dengan alat tambahan ataupun manual.	✓	
		Profesionalisme dalam Pemeriksaan	Petugas melakukan pemeriksaan dengan sopan dan menghormati privasi saya sebagai penumpang.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan khusus dengan sabar dan penuh perhatian	✓	
			Petugas melaksanakan pemeriksaan acak	✓	

			(random check) secara profesional tanpa menimbulkan ketidaknyamanan.		
5	Operator Mesin Pemindai Tubuh (Body Inspection Machine)	Pengoperasian Mesin Pemindai Tubuh	Petugas memberikan instruksi yang jelas sebelum pemeriksaan. Petugas mengoperasikan alat pemindai tubuh dengan lancar sehingga proses terasa cepat dan teratur. Petugas menunjukkan kemampuan dalam membaca hasil pemeriksaan dengan sikap meyakinkan.	✓	
		Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan	Petugas melakukan pemeriksaan manual dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang pada area yang dicurigai. Apabila ditemukan barang terlarang, petugas menangani barang terlarang sesuai ketentuan dengan sikap profesional dan tidak berlebihan. Proses pemeriksaan berlangsung dengan tertib dan membuat saya nyaman.	✓	
6	Operator Explosive Trace Detector (ETD)		Petugas melakukan pemeriksaan tambahan terhadap penumpang atau	✓	

	Pelaksanaan Pemeriksaan ETD	bagasi dengan penjelasan yang terdibin dahulu. Petugas menjalankan proses pemeriksaan dengan tertib sehingga mudah dipahami oleh penumpang. Petugas menunjukkan kemampuan dalam menangani hasil pemeriksaan dengan meyakinkan.	✓	
	Analisis dan Pelaporan Hasil	Petugas memberikan arahan selama pemeriksaan dengan sikap ramah dan komunikatif. Petugas menyampaikan atau menangani hasil pemeriksaan secara profesional dan tidak menimbulkan kekhawatiran.	✓	

Dengan ini menyatakan instrumen tersebut (✓)

- ✓ Layak digunakan untuk mengambil data tanpa revisi
- Layak digunakan untuk mengambil data dengan revisi
- Tidak layak digunakan untuk mengambil data

KOMENTAR DAN SARAN

Layak digunakan untuk mengambil data dengan catatan harus mengesahkan lembar survey untuk dokumen Verifikasi.

Surabaya, 11 Mei 2026

Validator



(Abdul Mu'ti Sorali, mpa, Ph.D .

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : EVALUASI KINERJA PERSONEL AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI

Nama Peneliti : YOPYLATUL MAJIMUDAH

Nama Validator : Dr. DIDI HARIYANTO, S.Pd., M.Pd.

Jabatan : Dosen Ahli AVSEC

Petunjuk Pengisian :

- Bacalah setiap butir indicator pada lembar validasi dengan saksama.
- Berikan penilaian dengan mencentang (✓) salah satu kolom yang tersedia :
 - Valid : Jika butir tersebut sesuai, jelas, relevan, dan layak digunakan
 - Tidak Valid : Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, tidak relevan atau perlu revisi.
- Jika memilih Tidak Valid, mohon berikan alasan atau saran perbaikannya pada kolom Keterangan/Saran.
- Setelah seluruh butir dinilai, isi bagian Komentar/Saran Umum sebagai masukan tambahan atas keseluruhan instrument.
- Tanda tangani lembar validasi setelah selesai.

No	Variabel Pelayanan	Indikator	Pernyataan	Valid	Tidak Valid
1	Flow Controller (Pengatur Lalu Lintas Penumpang)	Pengaturan Alur dan Antrian Penumpang	Petugas Avsec mengatur antrian penumpang dengan tertib, rapi, dan tetap bersikap ramah.	✓	
			Petugas Avsec mengarahkan penumpang menuju jalur pemeriksaan dengan jelas dan mudah dipahami.	✓	

		Petugas membantu ketika penumpang terlihat bingung dalam antrian.	✓	
	Verifikasi Dokumen dan Deteksi Perilaku	Petugas memeriksa kesesuaian boarding pass dan identitas penumpang dengan teliti tanpa membuat penumpang merasa tidak nyaman.	✓	
		Petugas memberikan arahan yang jelas dan sopan untuk mengeluarkan benda logam atau barang tertentu sebelum pemeriksaan.	✓	
		Petugas memperhatikan kondisi penumpang di sekitar area pemeriksaan dengan sikap peduli dan waspada.	✓	
	Pengarahan Penempatan Bagasi	Petugas mengarahkan penempatan bagasi kabin ke conveyor belt dengan jelas dan mudah diikuti.	✓	
		Petugas memastikan jarak antarbagasi tertata rapi sehingga proses pemeriksaan berlangsung.	✓	

			pemeriksaan berjalan lancar.		
			Petugas memastikan seluruh bagasi diperiksa melalui mesin X-Ray dengan tertib tanpa membingungkan penumpang.	✓	
	Pengendalian Barang yang Diperiksa		Petugas meminta penumpang mengeluarkan barang yang mengandung logam atau barang tertentu dengan instruksi yang jelas dan sopan.	✓	
			Petugas mengingatkan dengan baik jika ada barang yang perlu diperiksa secara terpisah.	✓	
			Petugas memberikan instruksi yang jelas terkait prosedur pemeriksaan bagasi.	✓	
2	Pemeriksa Bagasi Kabin	Ketepatan Pemeriksaan Manual	Petugas memastikan kepemilikan bagasi penumpang yang dicurigai sebelum diperiksa.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan manual secara teliti terhadap bagasi penumpang.	✓	
			Petugas memberikan penjelasan yang jelas selama proses pemeriksaan.	✓	

			pemeriksaan berlangsung.		
	Penggunaan Penlatihan dan Tindakan Lanjut		Petugas menggunakan alat pemeriksaan tambahan dengan sikap profesional sehingga menimbulkan rasa aman.	✓	
			Petugas menangani alat menahan barang terlarang dengan tegas namun tetap sopan.	✓	
3	Pemeriksa Orang (Passenger Screener)	Ketepatan Pemeriksaan Penumpang	Petugas memastikan setiap penumpang melewati Walk Through Metal Detector (WTMD) dengan tertib dan terarah.	✓	
			Petugas merespons bunyi alarm pemeriksaan dengan cepat dan tindakan yang tepat.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan lanjutan dengan alat tambahan ataupun manual.	✓	
	Profesionalisme dalam Pemeriksaan		Petugas melakukan pemeriksaan dengan sopan dan menghormati privasi penumpang.	✓	
			Petugas melakukan pemeriksaan khusus dengan sabar dan penuh perhatian.	✓	

			Petugas melaksanakan pemeriksaan acak (<i>random check</i>) secara profesional tanpa menimbulkan ketidaknyamanan.	✓	
4	Operator Mesin Pemindai Tubuh (<i>Body Inspection Machine</i>)	Pengoperasian Mesin Pemindai Tubuh	Petugas memberikan instruksi yang jelas sebelum pemeriksaan.	✓	
			Petugas mengoperasikan alat pemindai tubuh dengan lancar sehingga proses terasa cepat dan teratur.	✓	
			Petugas menunjukkan kemampuan dalam membaca hasil pemeriksaan dengan sikap meyakinkan.	✓	
		Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan	Petugas melakukan pemeriksaan manual dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang pada area yang dicurigai. Apabila ditemukan barang terlarang, petugas merangani barang terlarang sesuai ketentuan dengan sikap profesional dan tidak berlebihan.	✓	
			Proses pemeriksaan berlangsung dengan tertib dan membuat penumpang nyaman.	✓	

5	Operator Explosive Trace Detector (ETD)	Pelaksanaan Pemeriksaan ETD	Petugas melakukan pemeriksaan tambahan terhadap penumpang atau bagasi dengan penjelasan yang jelas terlebih dahulu.	✓	
			Petugas menjalankan proses pemeriksaan dengan tertib sehingga mudah dipahami oleh penumpang.	✓	
			Petugas menunjukkan kemampuan dalam menangani hasil pemeriksaan dengan meyakinkan.	✓	
		Analisis dan Pelaporan Hasil	Petugas memberikan arahan selama pemeriksaan dengan sikap ramah dan komunikatif.		
			Petugas menyampaikan atau menangani hasil pemeriksaan secara profesional dan tidak menimbulkan kekhawatiran.	✓	

Dengan ini menyatakan instrumen tersebut (✓)

- Layak digunakan untuk mengambil data tanpa revisi
- Layak digunakan untuk mengambil data dengan revisi
- Tidak layak digunakan untuk mengambil data

KOMENTAR DAN SARAN

Pemungutan Sudah di Redisi

Surabaya, Mei 2026

Validator


Firdi Hafidjandra

Lampiran D Survei Kuesioner



Kuesioner Evaluasi Kinerja Pelayanan Personel Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di PSCP Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Kepala VTB, Bapak/Ibu/Saudara/i Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Pengembangan, oleh **Yagyalal Maheswari**, Sarani dan Praktisi Perawatan (Pulakbang) Bandara, Satuan Manajemen Transportasi Udara. Hasil ini juga sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir dengan judul **Tinjauan Kinerja Pelayanan Personel Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di PSCP Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali**

Jika Anda adalah penumpang pesawat udara yang pernah melalui area pemeriksaan keamanan atau Passenger Security Check Point (PSCP) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak (sekitar 3-5 menit) untuk mengisi kuesioner ini.

Seluruh data dan informasi yang Anda berikan dalam kuesioner ini bersifat **rahasia** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis serta mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan keamanan bandara.

Berikan dan partisipasi agar dari Anda sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini dan perkembangan pelayanan penumpang di Indonesia.

Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih banyak. Semoga perjalanan Anda selalu aman dan menyenangkan!

YagyalalMaheswari@gmail.com YagyalalMaheswari@gmail.com

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Nama *

Jenis Kelamin *

Umur *

Frekuensi Penerbangan *

BAGIAN 3 : Operator Mesin Pemindai Tubuh (Body Inspection Machine) dan Operator Explosive Trace Detector (ETD)

Silakan berikan penilaian Anda pada tahap saat petugas melakukan pemeriksaan keamanan menggunakan **Body Inspection Machine (BIM)** dan **Explosive Trace Detector (ETD)**, termasuk proses pemeriksaan tubuh maupun barang bawaan, cara petugas memberikan arahan, serta pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan

Petugas memberikan instruksi yang jelas sebelum pemeriksaan. *

Petugas melakukan pemeriksaan manual dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang pada area yang dicurigai. *

Apabila ditemukan barang terlarang, petugas menanggapi barang terlarang sesuai ketentuan dengan sikap profesional dan tidak berlebihan. *

Proses pemeriksaan berlangsung dengan tertib dan membuat penumpang nyaman. *

Petugas melakukan pemeriksaan tambahan terhadap penumpang atau bagasi dengan penjelasan yang jelas terlebih dahulu. *

Petugas memberikan instruksi yang jelas sebelum pemeriksaan. *

Petugas melakukan pemeriksaan manual dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang pada area yang dicurigai. *

Apabila ditemukan barang terlarang, petugas menanggapi barang terlarang sesuai ketentuan dengan sikap profesional dan tidak berlebihan. *

Proses pemeriksaan berlangsung dengan tertib dan membuat penumpang nyaman. *

Petugas melakukan pemeriksaan tambahan terhadap penumpang atau bagasi dengan penjelasan yang jelas terlebih dahulu. *

BAGIAN 2 : Pemeriksaan Bagasi & Pemeriksaan Manual Bagasi

Silakan berikan penilaian Anda pada tahap saat Anda melakukan pemeriksaan bagasi menggunakan **Explosive Trace Detector (ETD)** dan saat petugas melakukan pemeriksaan manual pada barang bawaan.

Petugas memberikan penjelasan yang jelas sebelum proses pemeriksaan. *

Petugas melakukan pemeriksaan manual secara terarah terhadap bagasi penumpang. *

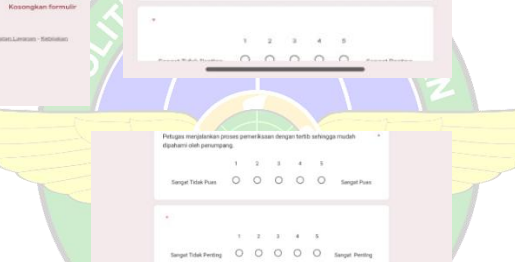
Petugas memeriksa bagasi penumpang dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang. *

Petugas melakukan pemeriksaan manual secara terarah terhadap bagasi penumpang. *

Petugas memeriksa bagasi penumpang dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang. *

Petugas melakukan pemeriksaan manual secara terarah terhadap bagasi penumpang. *

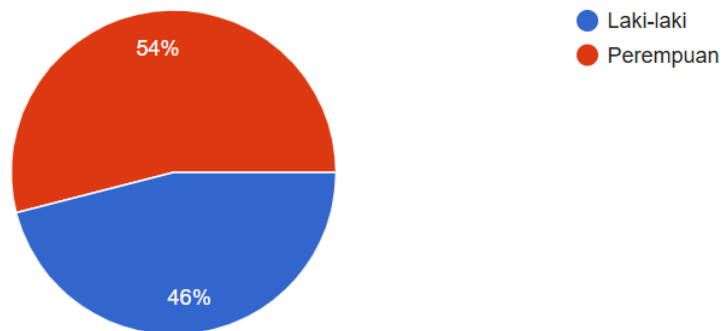
Petugas memeriksa bagasi penumpang dengan tetap menjaga kenyamanan penumpang. *

[illegible]

Lampiran E Rekapitulasi Kuesioner Karakteristik Responden

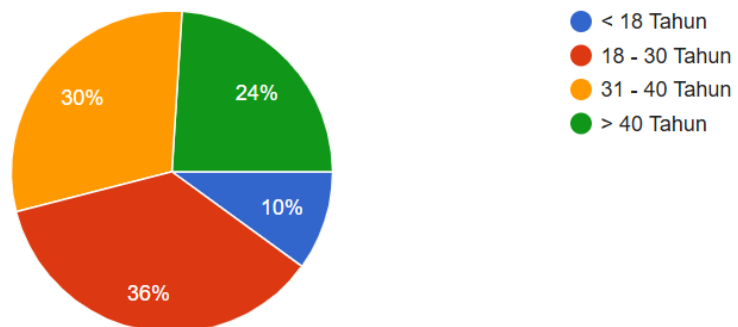
Jenis Kelamin

100 responses



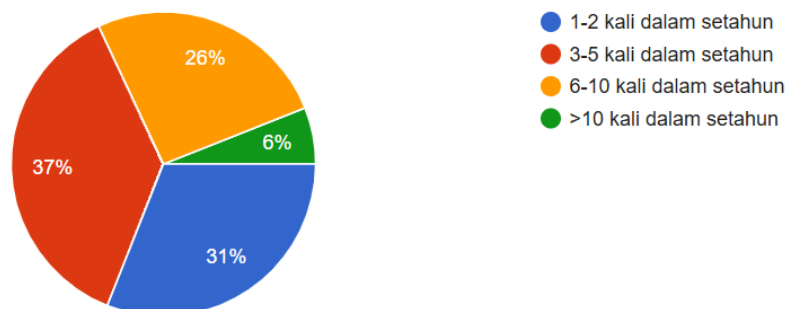
Umur

100 responses



Frekuensi Penerbangan

100 responses



Lampiran F Surat Permohonan Pengambilan Data Proyek Akhir

 KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA Jl. Jemur Andayani 1/73 Surabaya - 60236 Telepon : 031-8413071 031-8472036 Fax : 031-8690053 Email : mail@politekniksby.ac.id Web : www.politekniksby.ac.id		Lampiran Surat Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya Nomor : UM.002/2/2/Poltekbang.Sby/2026 Tanggal : 10 Maret 2026																																	
Nomor : UM.002/2/2/Poltekbang.Sby/2026 Surabaya, 10 Maret 2026 Klasifikasi : Biasa Lampiran : Satu lembar Hal : Permohonan Pengambilan Data Dukung Tugas Akhir																																			
Yth. General Manager Kantor Cabang PT. Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa/i Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya, memerlukan data dukung dari Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali bagi Mahasiswa kami. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon perkenan Bapak/Ibu Pimpinan untuk memberikan izin melakukan pengambilan data dukung Tugas Akhir berupa Pengisian Kuesioner bagi Mahasiswa kami sebagaimana daftar terlampir. Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih. Direktur,  Ahmad Bahrawi, SE., MT. NIP. 198005172000121003 Tembusan : Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara.																																			
<i>"Luruskan Niat dan Jelas Dalam Bekerja (Cuma & Jui)"</i> 																																			
DATA PERMOHONAN PENGAMBILAN DATA PENELITIAN		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Terana</th> <th>Judul Penelitian</th> <th>Data Dukung yang Dibutuhkan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Amriah Ootrunada Purwanto</td> <td>Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</td> <td>Pengisian Kuesioner Terkait Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Dina Rahma Aisyah</td> <td>Pengaruh Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</td> <td>Pengisian Kuesioner Tentang Pengaruh Ketidaksiutan Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Firman Nauval Ramadhan</td> <td>Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai</td> <td>Pengisian Kuesioner Tentang Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Gath Ismi Amelia Putri</td> <td>Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai</td> <td>Wawancara Dan Kuesioner Terkait Pentingnya Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan Dan Kelayakan Hasil Dari Perancangan Format Baku</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>I Gusti Ngurah Pradya Putra</td> <td>Rancangan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Avsec Berbasis Website Pada Passenger Security Check Point Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</td> <td>Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Kelayakan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Kepada Staff Dan Personil Avsec</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Yopylatul Mahmudah</td> <td>Evaluasi Kinerja Personel Aviation Security Dan Dampaknya terhadap Pelayanan Serta Kepuasan Penumpang di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai</td> <td>Pengisian Kuesioner Tentang Kinerja Personel Aviation Security kepada Penumpang di Terminal Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Zahra Anini Lubis</td> <td>Pengembangan Sistem Presensi Berbasis Web dalam Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Kehadiran Personel Avsec Di Bandara I Gusti Ngurah Rai</td> <td>Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Efektivitas Sistem Presensi Berbasis Web Bagi Pengawasan Kehadiran Personel Avsec</td> </tr> </tbody> </table> Direktur,  Ahmad Bahrawi, SE., MT. NIP. 198005172000121003		No	Nama Terana	Judul Penelitian	Data Dukung yang Dibutuhkan	1.	Amriah Ootrunada Purwanto	Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Terkait Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	2.	Dina Rahma Aisyah	Pengaruh Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Tentang Pengaruh Ketidaksiutan Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	3.	Firman Nauval Ramadhan	Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	4.	Gath Ismi Amelia Putri	Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	Wawancara Dan Kuesioner Terkait Pentingnya Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan Dan Kelayakan Hasil Dari Perancangan Format Baku	5.	I Gusti Ngurah Pradya Putra	Rancangan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Avsec Berbasis Website Pada Passenger Security Check Point Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Kelayakan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Kepada Staff Dan Personil Avsec	6.	Yopylatul Mahmudah	Evaluasi Kinerja Personel Aviation Security Dan Dampaknya terhadap Pelayanan Serta Kepuasan Penumpang di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Kinerja Personel Aviation Security kepada Penumpang di Terminal Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai	7.	Zahra Anini Lubis	Pengembangan Sistem Presensi Berbasis Web dalam Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Kehadiran Personel Avsec Di Bandara I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Efektivitas Sistem Presensi Berbasis Web Bagi Pengawasan Kehadiran Personel Avsec
No	Nama Terana	Judul Penelitian	Data Dukung yang Dibutuhkan																																
1.	Amriah Ootrunada Purwanto	Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Terkait Pengaruh Tingkat Safety Awareness Pelugas Ground Handling terhadap Kepatuhan Keselamatan Kerja Saat Pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali																																
2.	Dina Rahma Aisyah	Pengaruh Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Tentang Pengaruh Ketidaksiutan Penempatan Unit Load Device (ULD) terhadap Beban Kerja Personel dan Kelancaran Operasional Ground Handling di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali																																
3.	Firman Nauval Ramadhan	Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Analisis Efektivitas Penerapan Prosedur Keamanan oleh Aviation Security di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai																																
4.	Gath Ismi Amelia Putri	Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	Wawancara Dan Kuesioner Terkait Pentingnya Perancangan Format Baku Pelaporan Tahunan Fasilitas Keamanan Penerbangan Dan Kelayakan Hasil Dari Perancangan Format Baku																																
5.	I Gusti Ngurah Pradya Putra	Rancangan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Avsec Berbasis Website Pada Passenger Security Check Point Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Kelayakan Sistem Digitalisasi Logbook Harian Kepada Staff Dan Personil Avsec																																
6.	Yopylatul Mahmudah	Evaluasi Kinerja Personel Aviation Security Dan Dampaknya terhadap Pelayanan Serta Kepuasan Penumpang di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Kinerja Personel Aviation Security kepada Penumpang di Terminal Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai																																
7.	Zahra Anini Lubis	Pengembangan Sistem Presensi Berbasis Web dalam Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Kehadiran Personel Avsec Di Bandara I Gusti Ngurah Rai	Pengisian Kuesioner Tentang Tingkat Efektivitas Sistem Presensi Berbasis Web Bagi Pengawasan Kehadiran Personel Avsec																																
Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Desas Sertifikasi Elektronik (BSSiE), Badan Sibel dan Sandi Negara (BSN).																																			