

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PT. ANGKASA PURA AVIASI CABANG  
MEDAN DALAM PENERAPAN SISTEM KEAMANAN BANDARA  
KUALANAMU GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN  
BAGI CALON PENUMPANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk memperoleh  
Gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh:

Gita Eliza Ramadhanti

NPM : 71210611010

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul: IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PT. ANGKASA PURA AVIASI  
CABANG MEDAN DALAM PENERAPAN SISTEM KEAMANAN  
BANDARA KUALANAMU GUNA MENINGKATKAN  
PELAYANAN BAGI CALON PENUMPANG**

**NAMA : Gita Eliza Ramadhanti**  
**NIM/NPM : 71210611010**  
**PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP

Mardiansyah S.Sos.M.M

Diketahui Oleh :  
KETUA PROGRAM STUDI

Disetujui:  
DEKAN

**Mardiansyah S.Sos.M.M**

**Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat : Ruang sidang FISIP – UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : ( Tanda tangan )  
Sekretaris : ( Tanda tangan )  
Pembimbing I : ( Tanda tangan )  
Pembimbing II : ( Tanda tangan )  
Penguji I : ( Tanda tangan )  
Penguji II : ( Tanda tangan )

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Gita Eliza Ramadhanti  
NIM/NPM : 71210611010  
Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura Aviast Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Penumpang.** Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 2025

(Gita Eliza Ramadhanti)

NPM: 71210611010

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim...

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura Aviase Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Penumpang”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Sosial pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pengerjaan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Safrida, S.E, M.Si, sebagai rektor UISU.
2. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Raden Deni Atmiral,S.Sos,M.AP, sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberi arahan serta masukan sehingga skripsi dapat selesai.
4. Bapak Mardiansyah S.Sos.M.M, sebagai KA Prodi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak membantu memberi arahan serta masukan sehingga skripsi dapat selesai.
5. Seluruh dosen serta pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uisu
6. Dua Orang paling berjasa di hidup saya, Ibu Sri Indrawati, S.Pd dan Haidir Saputra, Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kasih sayang, serta pengorbanan, cinta, do'a,motivasi, semangat dan nasihat, dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan amin. Ilove you more more more

7. Kepada Cinta kasih Kakak-Kakak Inka Adhistri Putri. Terimakasih atas segala do'a , usaha, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
8. Kepada sahabat empat sekawan tersayang Yandra Dwi Ayu Fadillah, Vira Shilfana. Retno Andini Nurjannah, Terimakasih atas setiap waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa, dan pendengar yang baik, semoga kita kedepannya menjadi yang lebih baik.
9. Kepada circle kampus Widia Lestari, Rahayu Harahap, Eva Suriana, Jamila Ritonga dan terakhir buat Della Sari Rahmawati, penulis mengucapkan terima kasih atas setiap waktu yang telah diluangkan, dukungan, motivasi, semangat, doa, serta peran sebagai pendengar yang baik dan rekan yang setia menemani perjalanan akademik penulis sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi. Terima kasih juga atas setiap momen dan pengalaman berharga yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Banyak kenangan yang tidak dapat terulang dan kemungkinan besar akan dirindukan di masa depan. Sampai bertemu di kesempatan berikutnya, sahabat terbaik.
10. Teman-teman seperjuangan stambuk 2021 atas doa dan dukungan kepada penulis , dan terus semangat kepada teman-teman yang sedang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan studinya.
11. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada saya Gita Eliza Ramadhanti (penulis) yang telah berhasil bertahan hingga saat ini, terus berusaha menahan kesabaran, mengendalikan ego, tetap semangat, dan tidak pernah menyerah meskipun banyak rintangan yang sempat membuat putus asa dalam proses penyelesaian tugas akhir. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun berkomitmen untuk terus belajar dan mengembangkan pengetahuan agar di masa depan dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Penulis juga sangat terbuka terhadap saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan skripsi ini.

Medan, 2025

Gita Eliza Ramadhanti

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSETUJUAN

### LEMBAR PENGESAHAN

### PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> ..... | i    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....     | iii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | v    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....        | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....       | viii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah .....      | 4 |
| 1.3. Pembatasan Masalah.....      | 4 |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....      | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....     | 5 |

### BAB II URAIAN TEOIRITIS

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Teori Penelitian.....                          | 6  |
| 2.1.1. Implementasi .....                           | 6  |
| 2.1.2. Kebijakan.....                               | 12 |
| 2.1.2. Bandar Udara.....                            | 16 |
| 2.1.3. Sistem Keamanan Bandara .....                | 18 |
| 2.1.4. Pelayanan Bagi Calon Penumpang Bandara ..... | 20 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                     | 22 |
| 2.3. Kerangka Berfikir .....                        | 25 |
| 2.4. Konsep Operasional.....                        | 26 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Metode Penelitian .....           | 28 |
| 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian ..... | 28 |
| 3.3. Sumber Data .....                 | 29 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....     | 30 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 3.5. Informan dan Key Informan ..... | 31 |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....       | 32 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... | 34 |
| 4.2. Hasil .....                           | 43 |
| 4.3. Pembahasan .....                      | 54 |

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 59 |
| 5.2. Saran .....      | 60 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Penelitian-penelitian Terdahulu.....                               | 31 |
| 3.1 Key Informan .....   | 32 |
| 4.1 Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....               | 39 |
| 4.2 Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir ..... | 43 |
| 4.3 Klasifikasi Usia Informan.....                                     | 43 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Bagan kerangka Berfikir .....                | 25 |
| 4.1 Gambar Bandara Kualanamu Dari Depan .....    | 34 |
| 4.2 Gambar Bandara Kualanamu Dari Dalam .....    | 35 |
| 4.3 Bagan Struktur Organisasi <i>AVSEC</i> ..... | 38 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Al Ikhlas, N. S., & Kustati, M. (1999). Metode penelitian, suatu pendekatan proposal. 3, 12930–12942.
- Angkasapura2.co.id. (n.d.). Retrieved from <http://www.angkasapura2.co.id>.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asiah, N., Sihabudin, A. A., Yuliani, D., Galuh, U., & Desa, S. I. (2022). Rancang bangun aplikasi inventaris berbasis website di Desa Imbanagara Raya. *Unigal*, 1(1), 2484–2492.
- Bungin, B. (2007). *Metodologi penelitian komunikasi: Pedoman praktis untuk penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Candra Susanto, P., & others. (2020). Optimizing the airport railink services Kualanamu supports airport operations. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17(2), 54–65.
- Desa, D. I., & Jamili, M. (2017). Implementasi peraturan Bupati Barito Timur. 1(1), 1–14.
- Dimar, T. M. (2019). *Pembebasan lahan untuk kepentingan Bandara Kualanamu-Deli Serdang (Studi pada masyarakat Jl. Beringin Pantai Labu Dusun Melati Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang)* (Vol. 8).
- Entjaurau, J. A., Sumampow, I., & Undap, G. (2021). Implementasi kebijakan pemerintah dalam melaksanakan protokol kesehatan COVID-19 di Kecamatan Pineleng. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
- Febianal, R. M.(2019). Implementasi peraturan daerah Kabupaten Bandung. 3(1), 114–124.
- Haerul, H., Akib, H., & Hamdan. (2016). Implementasi kebijakan program Makassar Tidak. *J. Adm. Publik*, 6(2), 21–34.

- Herliani, E., Endah, K., & Garis, R. R. (2022). Implementasi kebijakan anggaran pendapatan dan belanja desa dalam pembangunan fisik di Desa Hegarwangi Kecamatan... pp. 1770-1783.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2020). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*.
- Lumempow, K. M., & Sambiran, S. (2021). 33996-71551-1-Sm. *J. Gov.*, 1(1), 1–8.
- Manongga, A., & Dkk. (2018). Implementasi program keluarga harapan dalam mengatasi kemiskinan di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung. *J. Jur. Ilmu Pemerintah.*, 1(1), 1–10.
- Muhtadi, T. Y. (2020). Implementasi kebijakan program penyediaan rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah di Kota Tangerang. *J. Penelit. Dan Karya Ilm.*, 20(2), 188–197.
- Patton, M. Q. (2002). Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. *Qualitative Social Work*, 1(3), 261–283.
- Pemerintah Indonesia. (2001). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 100. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Permatasari, C. R. R., & Hidayat, S. (2017). Penerapan konsep airport mall pada bandara: Studi kasus bandara Kuala Namu Medan Sumatera Utara. *Narada Jurnal Desain Dan Seni*, 4(3), 345–359.
- Rahman, J. F., Fathurrohman, F., & Marom, A. (2013). Implementasi program Gerdu Kempling di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 2(4), 42–60.
- Ramadhan, I., & others. (2023). Analisis kendala sisi darat (landside) oleh petugas pelayanan terminal (Terminal Service Officer) di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat. *Student Research Journal*, 1(4), 402–412.
- Santoso, A. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep, teori, dan praktik*. Jakarta: Penerbit Ilmu Pengetahuan.
- Sopamena, C. A. (2023). Implementasi konstitusi Republik Indonesia perspektif pertahanan negara. *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 6(1), 109–128.
- Subekti, A. R. M., & Faozanudin, M. (2017). Implementasi program bantuan operasional dasar negeri di Kecamatan Tambak. *LIPA - Indones. J. Public Adm.*, 3(2), 58–71.
- Sugiyono, M. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Alfabeta.
- Waruwu, M. (2024). Metode penelitian dan pengembangan (R&D): Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(2), 1220–1230.
- Widagdo, D. (2019). Analisa kualitas pelayanan keamanan petugas aviation security (avsec) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

# LAMPIRAN



الجامعة الإسلامية Sumatera Utara  
**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 65/E/I.03/II/2025  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Medan, 22 Syab'an 1446H  
21 Februari - 2025M

Kepada Yth : Bapak/Ibu Direktur Utama PT. Angkasa Pura Aviassi Bandara Internasional Kualanamu  
Jalan Bandara Kualanamu Psr. 6 Kuala Namu, Kec. Beringin, Kab. Deli Serdang  
di-  
Deli Serdang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
(Fisip UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Gita Eliza Ramadhanti  
No. Telp : 0812 6070 8875  
Tempat Tgl. Lahir : Beringin, 27 Oktober 2003  
NPM : 71210611010  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan di beri izin melakukan penelitian dan mengambil data guna menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : "Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura Aviassi Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan bagi Calon Penumpang". Maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassaleam  
Dekan,

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

Tembusan :  
1. Yang bersangkutan  
2. Peringgal

Deli Serdang, 16 April 2025

Nomor : AVI.10.10/24/04/2025/A.1069  
Lampiran : 2 Berkas  
Perihal : Konfirmasi Izin Penelitian atas nama Gita Eliza Ramadhanti

Kepada Yth.

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

Di-

**TEMPAT**

1. Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara Nomor :65/E/I.03/II/2025 tanggal 21 Februari 2025 Perihal Izin Penelitian, disampaikan bahwa PT Angkasa Pura Aviasi Bandara Internasional Kualanamu **menyetujui** permohonan tersebut dengan rincian sebagai berikut :

| NO | NAMA                  | NIM         | PRODI/ BIDANG               | TGL RISET                     |
|----|-----------------------|-------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1  | Gita Eliza Ramadhanti | 71210611010 | Ilmu Administrasi<br>Negara | 21 april s.d 30<br>april 2025 |

2. Adapun ketentuan dalam melaksanakan Riset/Penelitian di lingkungan PT Angkasa Pura Aviasi Bandara Internasional Kualanamu dengan persyaratan sebagai berikut:
  - a. Wajib patuh terhadap Peraturan Perusahaan yang berlaku;
  - b. Apabila terjadi kecelakaan kerja pada waktu melaksanakan Praktek Kerja/Magang/Riset, PT Angkasa Pura Aviasi tidak bertanggung jawab secara materil, dan merupakan tanggung jawab sekolah/kampus pengirim. Untuk itu, siswa/mahasiswa Praktek Kerja/Magang disarankan agar diasuransikan terlebih dahulu;
  - c. Wajib menandatangani *Non-Disclosure Agreement* (NDA) sesuai dengan format yang telah disediakan PT Angkasa Pura Aviasi.
  - d. Wajib menyerahkan laporan Kerja Praktik/Magang atau menyerahkan Laporan penelitian/Skripsi sebelum waktu Kerja Praktik/Magang/Riset berakhir;
  - e. PT Angkasa Pura Aviasi tidak memungut biaya apapun selama proses kegiatan Praktek Kerja Kerja/Magang;
  - f. Untuk Informasi lebih lanjut, dapat berkoordinasi dengan Sdri. Friska Okpeni Bangun melalui nomor telepon: 061 88880300 – ext 8449.

3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



SENIOR MANAGER OF  
HUMAN CAPITAL



HARIONO

Tembusan Yth:

1. SENIOR VICE PRESIDENT OF HUMAN CAPITAL & PROCUREMENT - PT. AVI

Nama : Gita Eliza Ramadhanti

Npm : 71210611010

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura II Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Penumpang

A. Wawancara untuk Pihak PT Angkasa Pura II (Teori Implementasi Kebijakan)

**1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

- a. Apa tujuan utama dari kebijakan sistem keamanan yang diterapkan di Bandara Kualanamu?
- b. Bagaimana kebijakan sistem keamanan ini diukur keberhasilannya?
- c. Seberapa spesifik dan terukur indikator keberhasilan kebijakan sistem keamanan di Bandara Kualanamu?
- d. Apakah tujuan kebijakan sistem keamanan ini sejalan dengan tujuan PT Angkasa Pura II secara keseluruhan?
- e. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mencapai tujuan kebijakan sistem keamanan tersebut?

**2. Sumber Daya**

- a. Sumber daya apa saja (manusia, anggaran, teknologi) yang dialokasikan untuk implementasi sistem keamanan di Bandara Kualanamu?
- b. Bagaimana kecukupan sumber daya tersebut dalam mendukung implementasi kebijakan?
- c. Bagaimana proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya untuk sistem keamanan?
- d. Apakah ada kendala dalam hal pengalokasian sumber daya untuk sistem keamanan?
- e. Apa strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada?

**3. Aktivitas Implementasi dan Komunikasi Antarorganisasi**

- a. Bagaimana proses implementasi kebijakan sistem keamanan di Bandara Kualanamu?
- b. Bagaimana koordinasi dan komunikasi antar instansi/organisasi terkait (misalnya: kepolisian, imigrasi, bea cukai) dalam implementasi sistem keamanan?
- c. Apa saja kendala dalam komunikasi dan koordinasi antar instansi/organisasi tersebut?
- d. Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah yang muncul dalam koordinasi dan komunikasi antar instansi?

- e. Media apa saja yang digunakan untuk komunikasi dan koordinasi antar instansi/organisasi?

#### **4. Karakteristik Agen Pelaksana/Implementor**

- a. Bagaimana kompetensi dan kualifikasi petugas yang terlibat dalam implementasi sistem keamanan?
- b. Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terkait sistem keamanan?
- c. Bagaimana pemahaman petugas terhadap kebijakan sistem keamanan yang diterapkan?
- d. Adakah pelatihan atau pengembangan kapasitas yang diberikan kepada petugas terkait sistem keamanan?
- e. Bagaimana sistem pengawasan dan evaluasi kinerja petugas dalam implementasi sistem keamanan?

#### **5. Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik**

- a. Bagaimana pengaruh kondisi ekonomi, sosial, dan politik terhadap implementasi sistem keamanan di Bandara Kuala Lumpur?
- b. Apakah ada tekanan dari pihak eksternal yang mempengaruhi implementasi sistem keamanan?
- c. Bagaimana dukungan masyarakat terhadap implementasi sistem keamanan di Bandara Kuala Lumpur?
- d. Apakah ada isu-isu sosial atau politik yang menjadi pertimbangan dalam implementasi sistem keamanan?
- e. Bagaimana strategi yang digunakan untuk menghadapi dinamika kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang dapat mempengaruhi implementasi sistem keamanan?

#### **6. Kecenderungan Pelaksana/Implementor**

- a. Bagaimana sikap dan persepsi petugas terhadap kebijakan sistem keamanan yang diterapkan?
- b. Apakah petugas cenderung mendukung atau menolak kebijakan sistem keamanan tersebut?
- c. Faktor apa saja yang mempengaruhi kecenderungan petugas dalam implementasi sistem keamanan?

- d. Bagaimana cara memotivasi petugas untuk melaksanakan kebijakan sistem keamanan secara efektif?
- e. Bagaimana mengatasi resistensi dari petugas terhadap implementasi kebijakan sistem keamanan?

## B. Wawancara untuk Calon Penumpang (Teori Pelayanan)

### 1. Tangibilitas (Bukti Fisik)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas di Bandara Kualanamu (toilet, ruang tunggu, dll)?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang tampilan fisik petugas keamanan bandara (seragam, kerapian)?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan dan kondisi peralatan keamanan bandara (x-ray, metal detector)?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang desain dan tata letak bandara (kemudahan navigasi, signage)?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fisik gedung dan lingkungan bandara secara keseluruhan?

### 2. Reliabilitas (Keandalan)

1. Apakah petugas keamanan bandara memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku?
2. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dengan sistem keamanan yang diterapkan di Bandara Kualanamu?
3. Apakah petugas keamanan bandara dapat diandalkan dalam menangani situasi darurat?
4. Apakah proses pemeriksaan keamanan berjalan dengan lancar dan efisien?
5. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah terkait sistem keamanan bandara, dan bagaimana penanganannya?

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Seberapa cepat petugas keamanan bandara merespon pertanyaan atau permintaan bantuan dari Anda?
2. Apakah petugas keamanan bandara memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami?
3. Apakah petugas keamanan bandara bersikap ramah dan sopan dalam melayani Anda?
4. Apakah petugas keamanan bandara bersedia membantu Anda jika mengalami kesulitan?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesigapan petugas keamanan bandara dalam menangani antrian penumpang?

### **4. Assurance (Jaminan)**

1. Apakah Anda merasa percaya diri dengan kemampuan petugas keamanan bandara dalam menjaga keamanan bandara?
2. Apakah Anda merasa nyaman dan aman berinteraksi dengan petugas keamanan bandara?
3. Apakah petugas keamanan bandara bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya?
4. Apakah petugas keamanan bandara memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada Anda sebagai penumpang?
5. Apakah Anda merasa yakin bahwa barang bawaan Anda aman selama proses pemeriksaan keamanan?



PERTEMUAN DENGAN AVSEC  
BANDARA KUALANAMU



WAWANCARA DENGAN IBU NINDA  
PENUMPANG DI BANDARA KUALANAMU



WAWANCARA DENGAN IBU YANDRA  
PENMUPANG DI BANDARA KUALANAMU