

PERANAN INSPEKTUR ANGKUTAN UDARA OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH III TERHADAP IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG MASKAPAI SRIWIJAYA AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

¹ Walid Jumlad, S.Psi, M.Psi., Psikolog, ² Risma Renita Prahenmutia

¹⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

walid.jumlad@sttkd.ac.id

²⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

20090800@students.sttkd.ac.id

Article history:

Received June 14, 2024

Accepted month June 21, 2024

Abstract

Supervision of minimum passenger service standards carried out by air transport inspectors aims to ensure safety and adequate service in the aviation industry in accordance with Ministerial Regulation (PM) Number 30 of 2021 which regulates minimum service standards for air transport passengers. Monitoring minimum service standards by air transport inspectors is part of efforts to ensure that airlines comply with the requirements set out in regulations.

This research was conducted from January to April 2024. This research is a qualitative descriptive research. The data analysis technique method can be carried out in four stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data collection is reviewed directly through interviews, observations, and documentation at the Surabaya Region III Airport Authority.

This research provides results on the role of Air Transport Inspectors in implementing supervision of minimum service standards for air transport passengers at Juanda International Airport, Surabaya. Air transport inspectors carry out scheduled supervision planned in the work program to ensure the implementation of airline compliance in implementing aviation regulations. The obstacle faced is the inability to carry out continuous monitoring, especially when there is no physical presence at the airport. A mechanism is needed to monitor operations regularly and efficiently. The suitability of airline SOPs to field conditions at the airport also needs to be considered so that operations run efficiently. Good coordination between airlines and increased communication are needed to overcome the impact of these changes.

Keywords: Air transport inspector, airport authority, standard implementation passenger services, airports

Pendahuluan

Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi yang membutuhkan tingkat keamanan dan keselamatan yang tinggi. Untuk pengelolaan dan pengawasan operasi bandar udara dibentuklah Otoritas Bandar Udara. Inspektur penerbangan dalam Otoritas Bandar Udara memiliki peran penting dalam mengawasi standar kinerja operasional pelayanan di bandar udara.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 30 tahun 2021, diatur ketentuan terkait pelayanan penerbangan yang diberikan oleh maskapai penerbangan [1a]. Standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam peraturan tersebut memberikan pedoman bagi penyelenggara angkutan udara dalam hal memberikan pelayanan penumpang yang berkualitas dan baik kepada penumpang. Pelayanan yang baik merupakan fokus utama dalam transportasi udara, dan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang maksimal.

Maskapai penerbangan Sriwijaya Air, sebagai salah satu maskapai penerbangan swasta di Indonesia, memiliki komitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Visi dan misi Sriwijaya Air adalah untuk memberikan layanan bermutu dan melayani pelanggan dengan kebanggaan dan reputasi tinggi [2a]. Pelayanan optimal dalam industri penerbangan sangat penting untuk kepuasan pelanggan dan citra maskapai. Sriwijaya Air di Bandara Internasional Juanda menghadapi tantangan dalam kualitas pelayanan *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Observasi awal di Kantor Otoritas Bandar Udara III menemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pengawasan, ketidaksesuaian antara SOP maskapai dan infrastruktur bandara, serta kendala dalam mengatasi perubahan jadwal penerbangan. Sriwijaya Air berusaha memenuhi dan menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peran Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara menjadi sangat penting dalam mengawasi dan mengatur kinerja pelayanan maskapai penerbangan.

Dalam artikel ini peranan inspektur angkutan udara Otoritas Bandar Udara terhadap implementasi standar pelayanan penumpang akan dikaji. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Maskapai yang diamati kinerja pelayanannya adalah Maskapai Sriwijaya Air.

Tinjauan Pustaka

Inspektur Angkutan Udara. Inspektur Angkutan Udara adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan pembinaan teknis pengaturan, pengendalian dan pengawasan keselamatan penerbangan khususnya pelayanan angkutan udara [3a]. Tanggung jawabnya mencakup penyusunan regulasi, pengendalian dan pengawasan angkutan udara, pengaturan tarif jasa angkutan udara, pelaksanaan SOP dan standar kinerja operasional, serta koordinasi kegiatan penerbangan internasional. Struktur organisasi Inspektur Angkutan Udara terdiri dari Inspektur Angkutan Udara Level 1 yang terdiri dari Asisten Terampil, dan Inspektur Angkutan Udara Level 2 yang terdiri dari Asisten Penyelia dan Asisten Mahir

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Kantor Otoritas Bandara Wilayah III Surabaya adalah Lembaga Pemerintah yang bertugas menjalankan dan mengawasi pemenuhan peraturan perundang-undangan di bandara. Mereka bertanggung jawab atas kegiatan operasional bandara yang meliputi keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan. Tugas pokok Kantor Otoritas Bandara Surabaya adalah melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan sesuai dengan undang-undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan. Mereka juga berperan penting dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan serta memastikan bahwa operasi bandara sesuai standar yang ditetapkan. Kantor Otoritas Bandara memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung kelancaran operasi penerbangan dan melindungi semua pihak yang terlibat dalam penerbangan.

Implementasi standar pelayanan penumpang. Implementasi standar pelayanan penumpang melibatkan aktivitas yang memberikan manfaat kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Standar pelayanan digunakan sebagai acuan untuk menentukan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kunci sukses pelayanan Sriwijaya Air meliputi kehandalan, kemudahan, keterampilan, keramahan, dan kemampuan komunikasi yang baik. Komitmen pelayanan Sriwijaya Air mencakup keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penerbangan, ketepatan waktu, kualitas pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan empati, serta keramahan dari setiap karyawan. Kualitas pelayanan adalah evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara layanan penumpang yang diterima oleh penumpang dengan apa yang diharapkan oleh mereka.

Beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan meliputi produksi dan konsumsi secara simultan, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai, gap komunikasi, perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan, dan perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan. Fungsi pengawasan pelayanan adalah memberikan nilai,

analisis, merekomendasikan, dan melaporkan hasil pengawasan. Pelayanan penerbangan terdiri dari proses sebelum penerbangan, selama penerbangan, dan setelah penerbangan. Customer relations Sriwijaya Air bertujuan untuk membangun citra positif, memberikan informasi, menampung keluhan, dan saran dari pelanggan. Pelayanan untuk penumpang berkebutuhan khusus termasuk dalam PM 30 Tahun 2021, yang mencakup pengangkutan penyandang disabilitas, anak tanpa pendamping, orang sakit, ibu hamil, dan penumpang dengan ukuran tubuh besar.

Maskapai Sriwijaya Air. Maskapai Sriwijaya Air adalah salah satu maskapai terkemuka di Indonesia dan merupakan maskapai ketiga terbesar di negara ini. Maskapai ini menawarkan penerbangan ke tujuan dalam dan luar negeri. Didirikan pada tahun 2003 oleh keluarga Lie, Hendry Lie dan Chandra Lie, bersama dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim, Sriwijaya Air telah dikenal dalam industri penerbangan Indonesia [4a]. Slogan mereka, "*Your Flying Partner*," mencerminkan komitmen mereka untuk menjadi mitra dalam perjalanan udara penumpang mereka.

Sriwijaya Air memiliki pedoman utama pelayanan yang meliputi keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Keselamatan penumpang adalah prioritas utama mereka, dengan menjaga standar keselamatan yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang andal dan berkualitas kepada penumpang. Mereka juga menerapkan sistem keamanan menyeluruh yang penting untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang. Pelayanan yang diterapkan oleh Sriwijaya Air terdiri dari pelayanan sebelum penerbangan, pelayanan selama penerbangan, dan pelayanan setelah penerbangan. Mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang mereka. Visi PT. Sriwijaya Air adalah menjadi sebuah penerbangan yang eksis di kawasan regional yang mengutamakan kualitas layanan, didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Misi mereka adalah berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia secara profesional untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai dengan harapan penumpang.

Slogan perusahaan, "*Your Flying Partner*," memiliki arti yang berbeda. Kata "*Your*" menyampaikan bahwa konsumen memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan dan para karyawan bangga akan identitas perusahaan. Kata "*Flying*" menunjukkan bahwa Sriwijaya Air adalah perusahaan maskapai penerbangan. Kata "*Partner*" mengandung makna bahwa Sriwijaya Air memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam pelayanan untuk menciptakan hubungan yang erat dan berkelanjutan dengan konsumen. Melalui slogan ini, Sriwijaya Air ingin menyampaikan kepada konsumen bahwa mereka adalah mitra dalam perjalanan udara dan bahwa mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik untuk membangun hubungan jangka panjang saling menguntungkan.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda adalah sebuah bandar udara yang terletak 20 km sebelah selatan kota Surabaya, di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Bandara ini memainkan peran penting dalam pergerakan dan pertumbuhan ekonomi, serta sebagai pintu gerbang ke propinsi Jawa Timur. Bandara Juanda dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandar Udara Juanda memiliki visi menjadi perusahaan jasa kebandar udaraan yang dapat diandalkan di kawasan Asia Pasifik. Misi bandara ini antara lain menyelenggarakan pelayanan jasa secara prima, mengembangkan potensi sebagai penunjang perekonomian Jawa Timur dan Indonesia, serta tumbuh berkembang dengan profesionalisme karyawan serta peduli lingkungan.

Metode Penelitian

Desain penelitian. Metode deskriptif kualitatif adalah cara untuk memberikan gambaran komprehensif tentang realitas sosial dan fenomena yang diteliti dengan menggunakan data deskriptif seperti kata-kata tertulis atau lisan. Penulis menggunakan metode tersebut dalam penelitian pengawasan standar pelayanan penumpang di Bandara Juanda oleh Inspektur Angkutan Udara.

Subjek dan obyek penelitian. Subjek penelitian adalah individu, kelompok, objek, atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Penelitian ini melibatkan Kepala Seksi Angkutan Udara, Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, dan Pegawai Sriwijaya Air. Obyek penelitian adalah kegiatan inspeksi Otoritas Bandar Udara Wilayah III terhadap pengawasan pelayanan penumpang angkutan udara maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sumber data. Sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber yang memberikan data langsung kepada peneliti melalui instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Sedangkan sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui perantara atau dokumen yang sudah ada, seperti studi kepustakaan, laporan penelitian sebelumnya, dan catatan arsip. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer dan bisa berupa Undang-Undang, peraturan menteri, buku, majalah, koran, dan data internal pihak Otoritas Bandar Udara serta website terkait.

Teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data secara efektif agar dapat mencapai tujuan penelitian. Langkah-langkah pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda Surabaya untuk mengamati kerja Inspektur Angkutan Udara dalam *inspeksi*, *audit*, dan *monitoring* operator penerbangan. Wawancara dilakukan dengan beberapa pegawai Inspektur Angkutan Udara yang terkait langsung dengan penelitian ini. Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan data internal dari Kantor Otoritas Bandar Udara, Data Pengawasan dan Peraturan Menteri yang menjadi dasar bagi Inspektur Angkutan Udara, serta pengambilan data melalui rekaman dan foto. dokumentasi merupakan suatu metode atau cara untuk mengumpulkan data dan informasi. Ini dapat berupa buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, gambar, laporan, atau keterangan lain yang mendukung penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan mencari sumber dan opini pakar mengenai topik penelitian. Data diperoleh dari buku, dokumen undang-undang penerbangan, peraturan dan keputusan menteri perhubungan, Peraturan Menteri, dan jurnal tugas akhir terdahulu yang berkaitan dengan penerbangan dan judul penelitian yang dibuat penulis.

Teknik analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pertama adalah pengumpulan data, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lapangan melalui observasi, wawancara, dan analisis data. Pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data.

Tahap kedua adalah reduksi data, yang melibatkan merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan data yang ditemukan di lapangan, sehingga informasi yang ditemukan berkaitan menjadi lebih sederhana sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami.

Tahap ketiga adalah penyajian data, yaitu kegiatan menyusun data yang terorganisasi dan tersusun dengan baik agar lebih mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dengan berbagai bentuk seperti teks, bagan, grafik, atau jaringan. Setelah dilakukan penyajian data, data-data akan tersusun secara rapi dan dapat memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan penelitian yang dilakukan.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti mencoba menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Peneliti mengambil asumsi bahwa penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan proses akhir dari penelitian kualitatif. Kesimpulan ini masih bisa berubah tergantung pada data dan bukti yang ada pada penelitian. Setelah penarikan kesimpulan, dilakukan

verifikasi data untuk melihat kesesuaian kesimpulan yang diambil dengan data dan bukti penelitian, sehingga diketahui kebenaran dan kesesuaian penelitian.

Langkah-langkah penelitian. Langkah-langkah penelitian ini meliputi: menentukan permasalahan yang akan dibahas, melakukan praktik kerja lapangan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, melakukan observasi dan inspeksi terkait pelayanan maskapai dengan Inspektur Angkutan Udara, mengumpulkan data dari Bidang Angkutan Udara melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan laporan hasil pengawasan pelayanan maskapai SriwijayaAir. Selanjutnya, data tersebut diolah dan disusun agar lebih mudah dipahami, dan akhirnya ditarik kesimpulan dari data yang telah diproses.

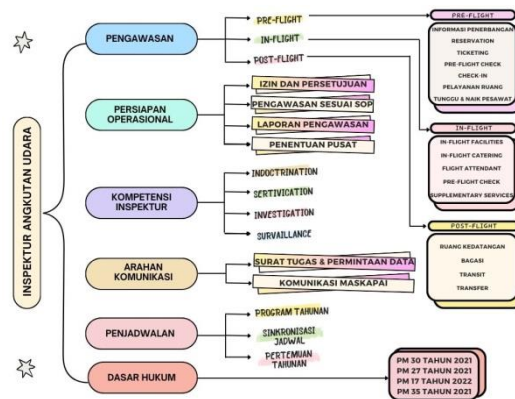
Hasil dan Pembahasan

Peran Inspektur Angkutan Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam melakukan tugasnya dalam pengawasan pelayanan penumpang angkutan udara di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sangat bergantung pada regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan serta peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait pengawasan bandara dalam PM nomor 30 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara.

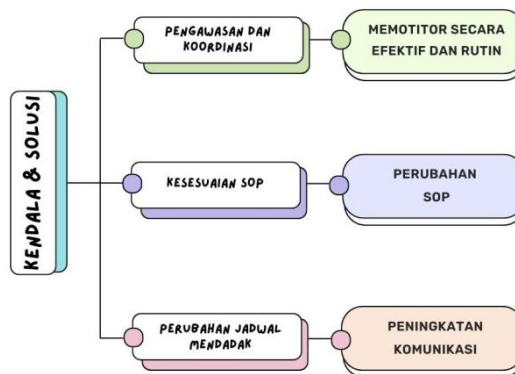
Pengawasan pelayanan penumpang dalam angkutan udara sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang. Pengawasan terbagi menjadi tiga fase utama: *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Fase *pre-flight* meliputi persiapan sebelum penerbangan, seperti pengecekan pesawat dan kepatuhan terhadap SOP maskapai. Fase *in-flight* fokus pada pelayanan selama penerbangan, termasuk kenyamanan penumpang, kebersihan pesawat, dan protokol keselamatan. Pada tahap *post-flight*, pengawasan dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan dan menanggapi keluhan penumpang. Regulator bertanggung jawab memastikan maskapai menerapkan SOP yang disetujui dan menjaga hak-hak penumpang. Pengawasan yang ketat juga mencegah pelanggaran protokol keselamatan.

Pengawasan pelayanan penumpang memiliki peran penting dalam menjaga standar keselamatan dan kualitas layanan di industri penerbangan. Dengan mematuhi SOP dan hak-hak penumpang, regulator dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan terhadap industri penerbangan. Proses pelayanan sebelum penerbangan meliputi informasi penerbangan, reservasi, penerbitan tiket, *pre-flight check*, *check-in*, dan pelayanan di ruang tunggu. Fase *in-flight* mencakup pelayanan di pesawat, termasuk fasilitas, makanan dan minuman, awak kabin, dan pelayanan tambahan. Fase *post-flight* melibatkan pelayanan setelah penerbangan, seperti penanganan penumpang, pengambilan bagasi, dan penerbangan lanjutan atau pindah pesawat.

Inspektur angkutan udara tidak hanya mengidentifikasi pelanggaran, tetapi juga memberikan umpan balik kepada maskapai untuk perbaikan. Mereka memiliki kompetensi seperti pengetahuan umum tentang angkutan udara, penerbitan izin dan persetujuan, investigasi, dan surveillance. Komunikasi inspektur dengan maskapai melibatkan laporan hasil pengawasan, pemantauan kepatuhan, dan pembahasan perbaikan. Komunikasi harus jelas, terbuka, dan efektif. Surat tugas dan permintaan data digunakan untuk komunikasi tertulis, sementara pertemuan langsung dengan perwakilan audit digunakan untuk pertukaran informasi. Untuk mencegah tabrakan jadwal inspektur, mereka melakukan perencanaan jadwal inspeksi. Hal ini melibatkan program kerja tahunan, sinkronisasi jadwal antara pusat dan otban, dan pertemuan tahunan untuk menyampaikan rencana pengawasan. Secara keseluruhan, pengawasan pelayanan penumpang dalam angkutan udara sangat penting dalam menjaga kualitas layanan dan keselamatan. Regulator dan inspektur memiliki peran penting dalam memastikan kepatuhan terhadap SOP dan hak-hak penumpang. Komunikasi yang efektif dan perencanaan jadwal diperlukan untuk mengoptimalkan pengawasan.



Gambar 1. Implementasi peran Inspektur Angkutan Udara



Gambar 2. Kendala dan solusi

Kesimpulan

1. Inspektur angkutan udara dari Otoritas Bandar Udara memainkan peran krusial dalam memastikan kepatuhan maskapai terhadap SOP di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, khususnya Sriwijaya Air. Mereka melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap semua aspek pelayanan maskapai untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang ditetapkan. Mereka juga aktif memantau prosedur di terminal bandara, termasuk pemeriksaan bagasi, penumpang, dan proses boarding. Peran inspektur tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai agen untuk meningkatkan kesadaran akan kepatuhan terhadap standar keselamatan. Dengan memberikan umpan balik dan rekomendasi, mereka berkontribusi pada sistem keselamatan penerbangan.
2. Meskipun maskapai Sriwijaya Air telah mematuhi regulasi dan standar operasional, pemantauan dan evaluasi terus-menerus tetap diperlukan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan. Kendala yang dihadapi adalah ketidakmampuan untuk melakukan pengawasan secara terus-menerus, terutama ketika tidak ada kehadiran fisik di bandara. Diperlukan mekanisme untuk memonitor operasional secara teratur dan efisien. Kesesuaian SOP maskapai dengan kondisi lapangan di bandara juga perlu diperhatikan agar operasional berjalan dengan efisien. Diperlukan koordinasi yang baik antara maskapai serta peningkatan komunikasi untuk mengatasi dampak perubahan tersebut. Dengan adanya standar pelayanan, diharapkan pelayanan angkutan udara menjadi lebih baik, efisien, dan mudah diakses oleh penumpang. Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki otoritas penuh untuk melakukan pengawasan guna menjaga pelayanan yang optimal. Inspektur pengawas memiliki

tugas, tanggung jawab, dan hak penuh untuk melakukan kegiatan pengawasan di bidang angkutan udara.

Daftar Pustaka

- [1a] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. <https://peraturan.go.id/id/permenhub-no-pm-30-tahun-2021> (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [2a] Visi dan Misi PT. Sriwijaya Air Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air. <https://text-id.123dok.com/document/bye133rz7- visi-dan-misi-pt-sriwijaya-air-struktur-organisasi-pt-sriwijaya-air.html> (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [3a] Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 262 Tahun 2020. <https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=4eZ6kY5mGeh3t39Sn8PTdF48aSL7kTNdD4Oa4VR9LCao4pH85GGYUR04eajEkKag1S4JHLTi4Cox14eaTZF9mLxg8RI7l22KtJx8Rm8ssVbjb3Ec7TTeDZraSAXIplWdC46s97x4kLUqEo7Lvrz1dJY9CA> (Diakses pada 21 Juni 2014)
- [4a] Sriwijaya Air – Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Sriwijaya_Air (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [5] A., Morissan M. dkk.2017. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit Kencana, Jakarta.
- [6] Tambingon, A. D., Tampi, J. R., Londa, V. 2019. Pengawasan Kantor Otoritas Wilayah VIII Pada Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Niaga Berjadwal Dalam Negeri Di Bandar Udara Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 5, No. 81. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/26301> (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [7] Tabaru, M. Y., Rumapea, P., Tampongangoy, D. 2017. Fungsi dan Peranan Pengawasan terhadap Keselamatan Penerbangan Bandar Udara. *Jurnal Pengawasan Penerbangan*, pp. 122-123.
- [8] Ngantung, I., Rumpea, P., Plangiten, N. 2018. Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.8 No.52. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/19226/0> (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [9] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [10] Sanjaya, W. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Penerbit Kencana.
- [11] Sono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [12] Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-1-tahun-2009> (Diakses pada 21 Juni 2024)
- [13] Ilyas, A. V. M., 2021. *Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros*. S1 thesis, Universitas Negeri Makassar.