

## ABSTRAK

**ASTINI AS, 2018. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju. ( Dibimbing oleh Budi Setiawati dan Abdi )**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Berry berdasarkan *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (keandalan), *responsive* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Data ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi yang meliputi teknik rekam dan teknik catat serta metode wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Bandara Tampa Padang kota Mamuju masih kurang dalam hal fisik (fasilitas). Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa masih banyak fasilitas yang perlu dibenahi oleh petugas bandara, seperti mobil patroli, telepon, masjid, bangunan cargo, serta bangunan *workshop*. Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani penumpang pesawat sudah baik namun sikap empati serta cepat tanggap pegawai masih kurang. Petugas belum mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh penumpang dalam lingkup bandara. Cara petugas dalam mengatasi permasalahan tidak sesuai dengan harapan penumpang. Salah satu contohnya adalah pelarangan barang bawaan tertentu (benda tajam, cair, dan sejenisnya) yang tidak diinformasikan secara jelas, sehingga para penumpang merasa kebingungan terhadap penyitaan barang bawaan pada saat pemeriksaan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Bandara, Tampa Padang