

ABSTRAK

Nurrahmadani Fitri, Nur Wahid, Muhammad Randhy Akbar, 2025, Efektifitas Pelayanan E-toll Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro Network Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan *e-toll* terhadap kepuasan pengguna layanan publik di PT Makassar Metro Network, Kota Makassar. Dengan meningkatnya penggunaan sistem pembayaran tol elektronik, penting untuk mengevaluasi seberapa baik sistem ini memenuhi harapan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan *e-toll* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Beberapa faktor yang dianalisis meliputi produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti penyampaian informasi mengenai layanan dan penanganan keluhan pengguna.

Kata kunci: *E-toll, Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, PT Makassar Metro Network.*