

## ABSTRAK

### **Astrina Dwi Putri.S, Muhammad Tahir, Muhammad Yusuf. Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat Kabupaten Soppeng. Adapun jenis dan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 6 (Enam) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Soppeng terdiri dari 5 (lima ) yaitu 1). *Tangible* (Bukti fisik) yaitu Penampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Yang meliputi fasilitas fisik (bahan material bahan baku plat, gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, 2). *Reliability* (Kehandalan) yaitu Kinerja pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu aspek untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas sudah cukup baik, 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu Hasil penelitian yang dilakukan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pengurusan TNKB kantor Samsat Soppeng untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pihak Samsat Soppeng sudah cukup baik, 5) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan perpanjangan STNK