

ABSTRAK

NENENG KHAERUNNISA. DIMENSI KUALITAS PELAYANAAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (STNK) DI SAMSAT KOTA MAKASSAR (dibimbing oleh H.Muhlis Madani dan Hj. Budi Setiawati).

Dimensi kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat Kota Makassar telah menuai banyak keberhasilan. Namun pada prinsipnya masih banyak hal yang perlu menjadi perhatian penuh dalam mengatasi maraknya penggunaan jasa calo yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan STNK kendaraan bermotor.

Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan STNK kendaraan bermotor telah mengalami banyak perbaikan akan tetapi masih banyak pula hal-hal yang harus dipenuhi khususnya pada penggunaan jasa calo.

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni dimensi kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar. Data yang terkait dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa; observasi dan dokumentasi, serta wawancara secara mendalam terhadap informan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut : Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Dalam pelayanan Faktor-faktor yang mendukung pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Samsat kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di Samsat kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat, diantaranya ; sosialisasi program dan partisipasi publik.

Keyword : Dimensi kualitas, Pelayanan STNK Bermotor, Samsat Kota Makassar