

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tanggapan responden tentang mengetahui prosedur atau tata cara penyelenggaraan pelayanan yang diberikan .....	32
Tabel 2.	Tanggapan responden tentang mengetahui biaya yang ditentukan dalam proses pelayanan publik (misalnya dalam pengurusan kartu keluarga).. .....	33
Tabel 3.	Tanggapan responden tentangmengetahui tentang standar waktu penyelesaian proses pelayanan .....	34
Tabel 4.	Tanggapan responden tentangmendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan dari pegawai pada saat memberi pelayanan.....	35
Tabel 5.	Tanggapan responden tentang mendapatkan produk layanan yang cacat hukum (misalnya kesalahan identitas) .....	36
Tabel 6.	Tanggapan responden tentangdimintai biaya tambahan terkait penyelenggaraan pelayanan dengan alasan untuk mempercepat proses.....	37
Tabel 7.	Tanggapan responden tentangsulit/tidak prosedur atau tata cara penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pegawai .....	38
Tabel 8.	Tanggapan responden tentangmekanisme penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.....	39
Tabel 9.	Tanggapan responden tentangpegawai selalu menjelaskan tujuan pemungutan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ....	40
Tabel 10.	Tanggapan responden tentangpegawai selalu memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan.....	41
Tabel 11.	Tanggapan responden tentangpegawai selalu memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara penyelenggaraan pelayanan.....	42

Tabel 12.	Tanggapan responden tentang pegawai selalu memberikan informasi yang jelas tentang syarat dalam penyelenggaraan pelayanan.....	43
Tabel 13.	Tanggapan responden tentang pegawai memungut biaya dalam pembuatan surat tanda tidak mampu ataupun surat pengantar SKCK .....	44
Tabel 14.	Tanggapan responden tentang keterjangkauan biaya/tariff yang diberikan oleh pegawai (seperti biaya pengurusan KTP, kartu keluarga, surat akta nikah dan surat akta lahir .....	45
Tabel 15.	Tanggapan responden tentang pegawai bertindak cepat dalam menyelesaikan pelayanan.....	46
Tabel 16.	Tanggapan responden tentang pegawai selalu tepat waktu dalam menyelenggarakan pelayanan (jika pegawai kelurahan mengutarakan 4 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya).....	47
Tabel 17.	Tanggapan responden tentang tersedianya sarana ruang tunggu bagi masyarakat ketika mengurus keperluan administrasi kependudukannya.....	48
Tabel 18.	Tanggapan responden tentang pegawai kelurahan mengharuskan masyarakat melewati beberapa simpul meja pegawai sehingga mengeluarkan biaya berlebih dalam pengurusannya.....	49
Tabel 19.	Tanggapan responden tentang pegawai sering membedakan masyarakat dari segi status sosial .....	51
Tabel 20.	Tanggapan responden tentang pegawai sering membedakan masyarakat dari segi kesukuan.....	52
Tabel 21.	Tanggapan responden tentang pegawai Kelurahan sering membedakan masyarakat dari segi agama .....	53
Tabel 22.	Tanggapan responden tentang pegawai selalu memberikan senyuman pada saat melayani atau merespon masyarakat.....	54

Tabel 23. Tanggapan responden tentang dalam berkomunikasi pegawai menggunakan tutur bahasa yang sopan.....	55
Tabel 24. Tanggapan responden tentang pegawai selalu tepat waktu datang ke kantor (pukul 08.00 pegawai sudah ada di kantor).....	56
Tabel 25. Tanggapan responden tentang pegawai langsung tanggap terhadap keluhan yang diberikan masyarakat terkait dengan pelayanan.....	57

