

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Operasional Variabel Penelitian.....	41
2. Data Jumlah Pembuat KTP dan KK	43
3. Data Jumlah Pembuat KTP/Kecamatan	44
4. Data Jumlah Pembuat KK/Kecamatan.....	44
5. Data Jumlah Keseluruhan KTP dan KK	45
6. Nilai Persepsi, Tingkat kesesuaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan Pelanggan	54
7. Tabel hasil uji regresi linier berganda.....	55
8. Rumus Mencari F.....	56
9. Daftar nama Kecamatan dan Jumlah Desa	59
10. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	60
11. Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	61
12. Keadaan responden Berdasarkan Umur	78
13. Keadaan responden Berdasarkan Jenis kelamin.	79
14. Responden berdasarkan desa	79
15. Keadaan responden Berdasarkan pendidikan.....	80
16. Jawaban responden pelayanan disdukcapil dalam pemrosesan pembuatan KTP dan KK	81
17. Jawaban responden mengenai harapan Masyarakat Tentang pemrosesan pembuatan KTP dan KK	82
18. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang sama kepada semua masyarakat	83
19. Jawaban responden mengenai harapan masyarakat tentang pelayanan yang sama kepada semua masyarakat.....	84
20. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong.	86
21. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong	87
22. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan Disdukcapil Dalam hal Ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul.	89
23. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap kepentingan atau harapan masyarakat dalam Ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul.....	90
24. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor	91
25. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor.	92
26. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.	94

27. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam ketanggapan petugas menanggapi keluhan darimasyarakat	95
28. Jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan	96
29. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam pelayanan yang ramah dan sopan.....	97
30. Jawaban responden mengenai pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas	98
31. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas. ...	99
32. Jawaban responden mengenai pelayanan idsdukcakil dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.	101
33. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian penjelasan penjelasan dan komunikasi dengan baik	102
34. Jawaban responden mengenai pelayanan Disdukcakil dalam memberikan perhatian khusus kepada semua masyarakat	104
35. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat.....	105
36. Jawaban responden mengenai pelayanan Disdukcakil dalam memberikan perhatian terhadap keluhan masyarakat	106
37. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian perhatian terhadap keluhan dari masyarakat.....	107
38. Jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial	108
39. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial	109
40. Jawaban responden mengenai Kebersihan dan kerapihan kantor	111
41. Jawaban responden mengenai mengenai tingkat kepentingan atau harapan dalam hal kebersihan dan kerapihan kantor	111
42. Jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor	112
43. Jawaban responden mengenai mengenai tingkat kepentingan atau harapan dalam hal peralatan dan perlengkapan kantor	113
44. Jawaban responden mengenai kerapihan dan penampilan pegawai	114
45. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan dalam hal kerapihan dan penampilan pegawai.....	115
46. Rumus Uji F.....	117
47. Hasil Uji F.....	118