

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.2 Uji Validitas	54
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	56
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, dan Interval Konversi IKM	62
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	85
Tabel 5.2 Status Pernikahan Responden	87
Tabel 5.3 Kelompok Usia Responden.....	88
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden	89
Tabel 5.5 Jenis Pekerjaan Responden	90
Tabel 5.6 Distribusi Jumlah Penghasilan Responden	92
Tabel 5.7 Penilaian Responden Pada Kenyataan Prosedur Pelayanan	93
Tabel 5.8 Kepentingan Responden Pada Prosedur Pelayanan	94
Tabel 5.9 Penilaian Responden Pada Persyaratan Pelayanan	95
Tabel 5.10 Kepentingan Responden Pada Persyaratan Pelayanan	96
Tabel 5.11 Penilaian Responden Pada Kejelasan Petugas Pelayanan.....	97
Tabel 5.12 Kepentingan Responden Pada Kejelasan Petugas Pelayanan	98
Tabel 5.13 Penilaian Responden Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	99
Tabel 5.14 Kepentingan Responden Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan	100
Tabel 5.15 Penilaian Responden Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	101
Tabel 5.16 Kepentingan Responden Pada Tanggung jawab Petugas Pelayanan	102
Tabel 5.17 Penilaian Responden Pada Kemampuan Petugas Pelayanan.....	103
Tabel 5.18 Kepentingan Responden Pada Kemampuan Petugas Pelayanan ...	104
Tabel 5.19 Penilaian Responden Pada Kecepatan Petugas Pelayanan	105
Tabel 5.20 Kepentingan Responden Kecepatan Petugas Pelayanan.....	106
Tabel 5.21 Penilaian Responden Pada Keadilan Petugas Pelayanan.....	107
Tabel 5.22 Kepentingan Responden Pada Keadilan Petugas Pelayanan	108
Tabel 5.23 Penilaian Responden dalam Kesopanan Petugas Pelayanan.....	109
Tabel 5.24 Kepentingan Responden Pada Kesopanan Petugas Pelayanan	110
Tabel 5.25 Penilaian Responden Pada Keramahan Petugas Pelayanan.....	111
Tabel 5.26 Kepentingan Responden Pada Keramahan Petugas Pelayanan	112
Tabel 5.27 Penilaian Responden Pada Kewajaran Biaya Pelayanan	113
Tabel 5.28 Kepentingan Responden Pada Kewajaran Biaya Pelayanan.....	114
Tabel 5.29 Penilaian Responden Pada Kepastian Biaya Pelayanan	115
Tabel 5.30 Kepentingan Responden Pada Kepastian Biaya Pelayanan.....	116
Tabel 5.31 Penilaian Responden Pada Kepastian Jadwal Pelayanan.....	117
Tabel 5.32 Kepentingan Responden Pada Kepastian Jadwal Pelayanan	118
Tabel 5.33 Penilaian Responden Pada Kenyamanan Pelayanan.....	119

Tabel 5.34 Kepentingan Responden Pada Kenyamanan Pelayanan	120
Tabel 5.35 Penilaian Responden Pada Keamanan Pelayanan.....	121
Tabel 5.36 Kepentingan Responden Pada Keamanan Pelayanan	122
Tabel 5.37 Tingkat Kesesuaian Kualitas pelayanan dan Tingkat Kepentingan per unsur Pelayanan	123
Tabel 5.38 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Metro.....	124
Tabel 5.39 Nilai Persepsi, Interval IKM. Interval Konversi IKM	125
Tabel 5.40 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	126