

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.</b> Protes Pelayanan Publik .....	1
<b>Tabel 2.</b> Jenis Pelayanan dan Dasar Hukum Pelayanan Kantor PM dan PTSP	4
<b>Tabel 3.</b> Sepuluh Instansi/Pemda Dengan Indeks Integritas Terburuk .....	6
<b>Tabel 4.</b> Hasil Survei Integritas Nasional Untuk pelayanan IMB dan SIUP pada Kantor PM dan PTSP Kota Metro .....	9
<b>Tabel 5.</b> Target dan Realisasi Pendapatan Retrebusi TA.2011,2012,2013 pada Kantor PM dan PTSP Kota Metro .....	13
<b>Tabel 6.</b> Variabel, Indikator dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan Publik .	41
<b>Tabel 7.</b> Jumlah Populasi Masyarakat Penerima Pelayanan IMB Perklasifikasi Jenis Pelayanan IMB dan Perkecamatan .....	43
<b>Tabel 8.</b> Jumlah Populasi Masyarakat Penerima Pelayanan SIUP Perklasifikasi Jenis Pelayanan SIUP dan Perkecamatan.....	43
<b>Tabel 9.</b> Jumlah Sampel Masyarakat Untuk Pelayanan SIUP .....	45
<b>Tabel 10.</b> Jumlah Sampel Masyarakat Untuk Pelayanan IMB .....	45
<b>Tabel 11.</b> Daftar Nama Pegawai Kantor PM dan PTSP Kota Metro .....	66
<b>Tabel 12.</b> Hasil Uji Validitas Instrumen pada Aspek Harapan Responden Pelayanan SIUP .....	76
<b>Tabel 13.</b> Hasil Uji Validitas Instrumen pada Aspek Harapan Responden Pelayanan IMB .....	77

<b>Tabel 14.</b> Hasil Uji Validitas Instrumen pada Aspek Persepsi	
Responden Pelayanan SIUP .....	79
<b>Tabel 15.</b> Hasil Uji Validitas Instrumen pada Aspek Persepsi	
Responden Pelayanan IMB .....	80
<b>Tabel 16.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Tertinggi.....	81
<b>Tabel 17.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Terendah.....	83
<b>Tabel 18.</b> Sub Indikator ( Aspek ) dengan Nilai Gap Servqual $\leq$ nol.....	112