

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
PADA KANTOR KECAMATAN ANGSANA
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

MELLYNIA IKA WIBAWATI

1910413320005



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR KECAMATAN ANGSANA KABUPATEN TANAH BUMBU

- A. Nama Mahasiswa : Mellynia Ika Wibawati NIM : 1910413320005
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 13 Maret 2023
- C. Tim Penguji:

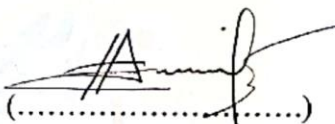
a. Ketua

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP. 19711103 199903 1 002


(.....)


b. Sekretaris

Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP
NIP. 19900125 201903 1 012

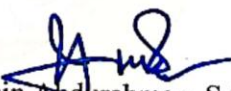

(.....)

c. Anggota

Farid Nofiard, S.H.I., M.I.P
NIP. 19880221 202203 1 005


(.....)

Banjarmasin, 20 Maret 2023
Ketua Pembimbing


Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP. 19711103 199903 1 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 13 bulan Maret tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1204/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 01 Maret 2023 untuk menguji Skripsi:

Nama : Mellynia ika Wibawati
NIM : 1910413320005
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita - Selesai
Nilai : 82,33 (A) *88*
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 13 - 03 - 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Mellynia ika Wibawati

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si *(Husein)*
2. Sekretaris : Farid Nofiard, S.H.I, M.IP *(Farid)*
3. Anggota : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP *(Arif)*

Mengetahui/Membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

(Husein)
Husein Abdurahman, S.Sos M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mellynia Ika Wibawati
NIM : 1910413320005
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 21 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Mellynia Ika Wibawati
NIM. 1910413320005

ABSTRAK

Mellynia Ika Wibawati, 1910413320005, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Dibawah bimbingan Bapak Husein Abdurahman.*

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi sekaligus responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang masyarakat yang pernah mengajukan pelayanan bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 indikator yang digunakan sebagai upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Indikator tersebut antara lain, yaitu (1) Indikator *bukti langsung (tangible)* berada pada kategori “Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 16. (2) Indikator kehandalan (*reliability*) berada pada kategori “Kurang Puas” dengan pencapaian skor rata-rata 19. (3) Indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori “Puas” dengan pencapaian skor rata-rata 12. (4) Indikator jaminan (*assurance*) berada pada kategori “Puas” dengan pencapaian skor rata-rata 20. (5) Indikator empati (*empathy*) berada pada kategori “Puas” dengan pencapaian skor rata-rata 12. Dari kelima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu termasuk dalam kategori “Puas” dengan total skor nilai rata-rata yaitu 79 yang berada pada rentang 71 – 87. Sehingga, hipotesis alternatif (H_a) yaitu “Masyarakat merasa puas atas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu” pada penelitian ini diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan IMB.

ABSTRACT

Mellynia Ika Wibawati, 1910413320005, *Public Satisfaction Level of Construction Permit Service at the Angsana District Office, Tanah Bumbu Regency. Under the guidance of Mr. Husein Abdurahman.*

This study was conducted with the aim of finding out the level of public satisfaction with the Construction Permit service at the Angsana District Office of Tanah Bumbu Regency. This study used quantitative methods with descriptive research. The population and respondents in this study were 30 people who had applied for licensing services, namely Construction Permit service at the Angsana District Office of Tanah Bumbu Regency. Data analysis uses simple mean and median statistics.

The results of this study show that there are 5 indicators used as an effort to find out the level of public satisfaction with the Construction Permit service at the Angsana District Office of Tanah Bumbu Regency. These indicators include (1) Tangible indicator are in the "Satisfied" category with an average score (*mean*) of 16. (2) Reliability indicator are in the "Less Satisfied" category with an average score of 19. (3) Responsiveness indicator are in the "Satisfied" category with an average score of 12. (4) Assurance indicator are in the "Satisfied" category with an average score of 20. (5) Empathy indicator are in the "Satisfied" category with an average score of 12. From these five indicators, it can be concluded that the level of public satisfaction with the Construction Permit service at the Angsana District Office, Tanah Bumbu Regency, is included in the "Satisfied" category with an average total score of 79 which is in the range of 71–87. Thus, the alternative hypothesis (H_a) "The society is satisfied with the Construction Permit service at the Angsana District Office of Tanah Bumbu Regency" in this study was accepted, while the zero hypothesis (H_0) was rejected.

Keywords: Public Satisfaction Level, Construction Permit Service.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu”. Skripsi ini disusun untuk nantinya dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i):

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S, selaku Dosen Penasehat Akademik;
5. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Farid Nofiard, S.H.I., M.I.P, selaku Dosen Penguji I dalam skripsi ini;

7. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
9. Seluruh Staff Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
10. Seluruh Pegawai dan Staff Kantor Kecamatan Angsana dan Masyarakat yang telah bersedia untuk meluangkan waktu bagi peneliti dalam pengumpulan data, sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar;
11. Kedua orang tua, Ayahanda Tri Bowo dan Ibunda Wasilah. Terima kasih yang tiada terhingga atas ketulusan dan keikhlasannya dalam memberikan segalanya. Jasa mereka kepada peneliti tidak terhingga banyaknya dan merekalah alasan peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan ini;
12. Adik peneliti, yaitu Ahmad Nuradi Dwi Irvansyah yang selalu menghibur pada saat peneliti berada di titik jenuh;
13. Seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan memotivasi peneliti untuk senantiasa bersemangat;
14. Teman bimbingan skripsi peneliti, Nor Afifah, Putri Anggraini Dewi, dan Putri Maulida, terima kasih karena sudah mau menjadi tempat berkeluh kesah sekaligus menjadi motivator bagi peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.

15. Para sahabat peneliti, yaitu Della Anggraini, Oktavianti Cahya Ningrum, Melita Triana Karunia, Sella Antika Dewi, Maulidia Armiati, Arvina Nadhira, Nanda Putri Arini, dan Rosa Pebriandini, terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan, motivasi, serta dukungan yang diberikan selama penyelesaian skripsi di bangku perkuliahan ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 06 Maret 2023

Peneliti

Mellynia Ika Wibawati
NIM. 1910413320005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GRAFIS	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KERANGKA TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Pelayanan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.4 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	Error! Bookmark not defined.

2.4.1	Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Unsur-unsur Penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.5	Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Fungsi dan Tujuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Operasional Variabel Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Kantor Kecamatan Angsana	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.1.1	Tingkat Usia Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.1	Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Usia Responden ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1	Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pendidikan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.1	Tingkat Pendidikan Berdasarkan Jenis Kelamin ...	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Penelitian Berdasarkan Item Pernyataan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Total Jawaban Responden Keseluruhan	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

- Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan Angsana Per Desa **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk, Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kepala Keluarga (KK).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Susunan Tim Pelaksana PATEN.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Tingkat Usia Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Usia Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Pendidikan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Tingkat Pendidikan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Penyebaran Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Kategori Indikator Bukti Langsung (*Tangible*) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indikator Bukti Langsung (*Tangible*)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Kategori Indikator Keandalan (*Reliability*)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indikator Keandalan (*Reliability*)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Kategori Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Kategori Indikator Jaminan (*Assurance*) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indikator Jaminan (*Assurance*) .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Kategori Indikator Empati (*Empathy*).**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indikator Empati (*Empathy*) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Kategori dan Skor dari Analisis Seluruh Indikator ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Total Pernyataan Berdasarkan Keseluruhan Indikator..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Angsana **Error!**
Bookmark not defined.

DAFTAR GRAFIS

- Grafis 4. 1 Pendapat Responden Mengenai Ketersediaan Fasilitas Fisik **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 2 Pendapat Responden Mengenai Ketersediaan Perlengkapan
Penunjang **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 3 Pendapat Responden Mengenai Sarana Komunikasi Modern **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 4 Pendapat Responden Mengenai Penampilan Petugas **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 5 Pendapat Responden Mengenai Kejelasan Prosedur **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 6 Pendapat Responden Mengenai Penanganan Keluhan **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 7 Pendapat Responden Mengenai Kinerja Petugas **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 8 Pendapat Responden Mengenai Jangka Waktu . **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 9 Pendapat Responden Mengenai Biaya/Tarif **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 10 Pendapat Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 11 Pendapat Responden Mengenai Kesiapan Petugas **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 12 Pendapat Responden Mengenai Kesiapan Petugas . **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 13 Pendapat Responden Mengenai Kemampuan Petugas
Menyampaikan Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 14 Pendapat Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan
Petugas **Error! Bookmark not defined.**

- Grafis 4. 15 Pendapat Responden Mengenai Tanggung Jawab Petugas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 16 Pendapat Responden Mengenai Keamanan Penerima Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 17 Pendapat Responden Mengenai Kemampuan Petugas Menjawab
Pertanyaan**Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 18 Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Mendapatkan
Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 19 Pendapat Responden Mengenai Ketersediaan Petugas Memberikan
Informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Grafis 4. 20 Pendapat Responden Mengenai Pemahaman Petugas **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Angsana ...**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin/Rekomendasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Kuesioner /Angket Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Rekapitulasi Angket Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Coding Skor Angket Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

