



**STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KASUS
PEMEKARAN WILAYAH KECAMATAN MAYANGAN
DAN KANIGARAN, KOTA PROBOLINGGO**

*(The Comparasi Study of The Public Service Quality to The Case of Subdistrict
Enlargement at Mayangan and Kanigaran District,
Probolinggo Regency)*

SKRIPSI

oleh

**Prita Rosalina Destrianti
NIM 060910291036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KASUS
PEMEKARAN WILAYAH KECAMATAN MAYANGAN
DAN KANIGARAN, KOTA PROBOLINGGO**

*(The Comparasi Study of The Public Service Quality to The Case of Subdistrict
Enlargement at Mayangan and Kanigaran District,
Probolinggo Regency)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

oleh

**Prita Rosalina Destrianti
NIM 060910291036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. keluargaku, ayahanda Ruswandi, ibunda Sri Redjeki dan adikku Sheyren Krisnadya D, yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan pengorbanannya selama ini;
2. guru-guruku dari TK sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
3. almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jember.

MOTO

Layanan kami adalah milik anda. Syarat lengkap proses mudah dan cepat^{*)}

^{*)} Sumber: Profil kecamatan Mayangan kota Probolinggo, tahun 2010

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Pritta Rosalina Destrianti

NIM : 060910291036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasus Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan dan Kanigaran, Kota Probolinggo*”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Februari 2011

Yang menyatakan,

Pritta Rosalina Destrianti
NIM 060910291036

SKRIPSI

**STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KASUS
PEMEKARAN WILAYAH KECAMATAN MAYANGAN
DAN KANIGARAN, KOTA PROBOLINGGO**

oleh

Pritta Rosalina Destrianti

NIM 060910291036

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Supranoto, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasus Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan dan Kanigaran, Kota Probolinggo* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Kamis, 17 Februari 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. H. Boedijono, M.Si
NIP. 196103311989021001

Drs. Supranoto, M.Si
NIP. 196102131988021001

Anggota Penguji:

1. Drs. Agus Suharsono (.....)
NIP. 196308141989031023
2. Dr. Sutomo, M.Si (.....)
NIP. 196503121991031003
3. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 197003221995122001

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof.Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 130935420

RINGKASAN

Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasus Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan dan Kanigaran, Kota Probolinggo. Nama: Pritta Rosalina Destrianti, NIM: 060910291036, Jurusan: Ilmu Administrasi Negara, Prodi: Administrasi Negara, Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Semenjak diberlakukannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang No. 32 tahun 2004, berbagai pemikiran inovatif terus dilakukan oleh bangsa Indonesia, misalnya dengan jalan mewujudkan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Salah satu caranya dengan melakukan pemekaran daerah atau pemekaran wilayah.

Seperti yang terjadi di kota Probolinggo, di mana pemekaran yang terjadi di kota Probolinggo adalah pemekaran wilayah administrasi, yaitu wilayah kecamatan Mayangan. Pemekaran wilayah kecamatan di kota Probolinggo terjadi tahun 2008 sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo No. 20 tahun 2006 tentang Penataan dan Pengembangan Kelembagaan Kecamatan (Pemekaran Wilayah Kecamatan).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat Mayangan dan masyarakat Kanigaran?
2. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat Mayangan, antara sebelum dan sesudah dimekarkannya kecamatan Mayangan menjadi kecamatan Mayangan dan kecamatan Kanigaran?
3. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kecamatan Kanigaran, antara sebelum dan setelah dimekarkannya kecamatan Mayangan menjadi kecamatan Kanigaran?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan eksplanasi dampak pemekaran wilayah terhadap kualitas pelayanan dengan memakai pemekaran wilayah kecamatan Mayangan dan Kanigaran, kota Probolinggo sebagai kasus. Data yang digunakan berupa data primer yang dianalisis secara diskriptif kuantitatif dan data sekunder diambil dari kecamatan Mayangan dan kecamatan Kanigaran. Rancangan penelitian menggunakan penelitian eksperimen dengan mengambil data dari para responden melalui kuesioner.

Penelitian ini menggunakan dua analisis data. Analisis utama dalam penelitian ini menggunakan analisis data dua sampel independen dengan tes Chi Square. Analisis tambahan pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan analisis data dua sampel berhubungan dengan tes McNemar. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui dan membuktikan ada tidaknya dampak dari pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo. Penelitian ini menetapkan taraf kesalahan sebesar 5%. Setelah perhitungan analisis data selesai, maka hasil χ^2 tersebut dibandingkan dengan nilai C dalam tabel. Jika hasil hitung lebih besar dari tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, begitu sebaliknya.

Dari hasil penelitian ini di dapatkan hasil analisis data sebagai berikut.

1. Analisis data utama dengan tes Chi Square menunjukkan nilai χ^2 tabel sebesar 3,84 sedangkan χ^2 hitung sebesar 2,40. Hal ini menunjukkan bahwa χ^2 hitung lebih kecil dari χ^2 tabel ($2,40 < 3,84$), maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo, khususnya bagi masyarakat yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan dan yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Kanigaran.
2. Analisis data tambahan pertama dengan tes McNemar menunjukkan nilai χ^2 tabel sebesar 3,84 sedangkan χ^2 hitung sebesar 11,25. Hal ini menunjukkan bahwa χ^2 hitung lebih besar dari χ^2 tabel ($11,25 > 3,84$), maka dapat dinyatakan bahwa terdapat dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah

kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo, khususnya bagi masyarakat yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan lama (sebelum pemekaran) dan pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan baru (setelah pemekaran).

3. Analisis data tambahan kedua dengan tes McNemar menunjukkan nilai χ^2 tabel sebesar 3,84 sedangkan χ^2 hitung sebesar 7,2. Hal ini menunjukkan bahwa χ^2 hitung lebih besar dari χ^2 tabel ($7,2 > 3,84$), maka dapat dinyatakan bahwa ada dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo, khususnya bagi masyarakat yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di Mayangan lama (sebelum pemekaran) dan pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan baru (kecamatan Kanigaran).

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasud Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan dan Kanigaran, Kota Probolinggo*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Supranoto, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing II telah memberi bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa.
7. Bapak H. M. Buchori, selaku walikota Probolinggo yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
8. Bapak Drs. Hasan, M.Si, selaku camat Mayangan beserta staf yang telah memfasilitasi dan memberikan ijinnya untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Soemantri, S.Sos, selaku camat Kanigaran beserta staf yang telah memfasilitasi dan memberikan ijinnya untuk melakukan penelitian.

10. Papaku Ruswandi, mamaku Sri Redjeki serta adik-adikku Sheyren Krisnadya D, Ghebby Brenda O, dan Gefrinda Dio G, terima kasih atas kasih sayang, doa serta dukungan yang telah diberikan.
11. Kekasihku Anang Wahyu H, S.Sos, yang telah menemaniku selama ini, memberi semangat buatku dan memberi masukan-masukan yang sangat berharga.
12. Kepada semua teman-temanku AN 06, Resti, Ajeng, Dewi, Brian, Sony Wisnu, Nila, Nita, Phipin, dan Risky yang telah memberi semangat dan dukungan.
13. Anak-anak kosan Jawa II E no. 8 (kozan bunga Matahari), Lia, Rizma, Fera, P-Kill, Ratna, Putri (Pu2t), Opi, Saras, Manda, Vita (Cino) dan semuanya yang tidak bisa aku sebutin satu-satu, terima kasih atas dukungan dan doa'nya.
14. Pembina PROFIS, ibu Ika Sisbintari, S.Sos, MAB dan Anak-anak PROFIS, Phita, Feby, Dayu, Hendrik, Hendra (Tembem), Richi, Hendrial (Al), Fahri, dan semuanya trima kasih doa serta semangatnya.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DARTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	lx
DAFTAR LAMPIRAN	lxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Kerangka Teori	17
2.2 Pemekaran Wilayah	19
2.2.1 Dasar Hukum Pemekaran Daerah/Wilayah	20
2.2.2 Tujuan Pemekaran Daerah/Wilayah	21
2.2.3 Faktor Pendorong atau Penyebab Pemekaran Daerah/Wilayah	22
2.2.4 Syarat-Syarat Pemekaran Daerah/Wilayah	23
2.2.5 Prosedur Pemekaran Daerah/Wilayah	27

2.2.6 Dampak Pemekaran Daerah/Wilayah ..	29
2.3 Pelayanan Publik ..	31
2.4 Kualitas Pelayanan ..	35
2.5 Hipotesis ..	38
BAB III.METODE PENELITIAN ..	39
3.1 Definisi Operasional ..	39
3.2 Tipe Penelitian ..	41
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel ..	42
3.4.1 Penentuan Populasi.....	42
3.4.2 Penentuan Sampel ..	43
3.5 Sumber Data ..	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data ..	45
3.6.1 Teknik Observasi ..	45
3.6.2 Teknik Wawancara (<i>Interview</i>) ..	45
3.6.3 Teknik Kuesioner ..	45
3.6.4 Teknik Dokumentasi ..	46
3.7 Metode Analisis Data ..	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian ..	51
4.1.1 Deskripsi Daerah Penelitian ..	51
4.1.1.1 Kecamatan Mayangan ..	51
4.1.1.2 Kecamatan Kanigaran ..	52
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Mayangan dan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo ..	53
4.1.2.1 Kecamatan Mayangan ..	53
4.1.2.2 Kecamatan Kanigaran ..	55
4.1.3 Penjabaran Tugas dan Fungsi Kecamatan Kota Probolinggo ..	56

4.1.4 Deskripsi Populasi dan Sampel	63
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Mayangan dan Kecamatan Kanigaran	66
4.1.6 Penyajian Data Primer Hasil Pengukuran Variabel	66
4.1.6.1 Kesederhanaan	67
4.1.6.2 Kejelasan dan Kepastian	68
4.1.6.3 Keamanan	68
4.1.6.4 Keterbukaan	69
4.1.6.5 Effisiensi	69
4.1.6.6 Ekonomi	70
4.1.6.7 Keadilan yang Merata	70
4.1.6.8 Ketepatan Waktu	71
4.1.7 Analisa Data	71
4.1.7.1 Analisa Utama (dua sampel independen).....	72
4.1.7.2 Analisa Tambahan	269
4.1.7.2.1 Analisa Tambahan Pertama	270
4.1.7.2.2 Analisa Tambahan Kedua	273
4.2 Pembahasan	277
4.2.1 Uji analisis untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan masyarakat Mayangan dan Kanigaran setelah pemekaran	277
4.2.2 Uji analisis untuk mengukur perbedaan kualitas pelayanan masyarakat Mayangan, sebelum dan sesudah pemekaran	278
4.2.3 Uji analisis untuk mengukur perbedaan kualitas pelayanan masyarakat Kanigaran, sebelum dan sesudah pemekaran.....	278
4.3 Diagram Perubahan Pendapat Masyarakat Sebelum dan Sesudah Pemekaran Wilayah	279
4.3.1 Masyarakat Kecamatan Mayangan.....	279

4.3.2 Masyarakat Kecamatan Kanigaran	281
BAB V. PENUTUP.....	283
5.1 Kesimpulan	283
5.2 Saran... ..	284
5.3 Kelemahan Penelitian	284
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Kecamatan dan kelurahan di kota Probolinggo sebelum terjadi pemekaran.....	11
2. Tabel 1.2 Kecamatan dan kelurahan di kota Probolinggo setelah terjadi pemekaran.....	12
3. Tabel 1.3 Jenis pelayanan publik di kantor kecamatan.....	13
4. Tabel 2.1 Kriteria pemekaran daerah menurut PP No. 129 tahun 2000.....	27-28
5. Tabel 3.1 Operasional Vaiabel.....	44
6. Tabel 3.4 Jumlah distribusi populasi per-kelurahan.....	48
7. Tabel 3.5 Data sampel yang diambil secara proposional random sampling di kecamatan Mayangan.....	51
8. Tabel 3.6 Data sampel yang diambil secara proposional random sampling di kecamatan Kanigaran.....	58
9. Tabel 4.1 Jumlah penduduk dirinci per kelurahan tahun 2010.....	53
10. Tabel 4.2 Data jumlah populasi dan sampel di kecamatan Mayangan.....	69
11. Tabel 4.3 Data jumlah populasi dan sampel di kecamatan Kanigaran.....	70
12. Tabel 4.4 Data jumlah populasi dan sampel di kecamatan Mayangan dan Kanigaran berdasarkan tingkat pendidikan.....	70
13. Tabel 4.5 Data jumlah populasi dan sampel di kecamatan Mayangan dan Kanigaran berdasarkan jenis kelamin.....	71
14. Tabel 4.6 Data jumlah populasi dan sampel di kecamatan Mayangan dan Kanigaran berdasarkan usia.....	71
15. Tabel 4.7 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Tangibles</i> Yang diukur dengan	

Indikator	
keterbukaan.....	73
16. Tabel 4.8 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Realibility</i> yang diukur indikator indikator ketepatan waktu.....	74
17. Tabel 4.9 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Realibility</i> yang diukur indikator indikator efisiensi.....	74
18. Tabel 4.10 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> yang diukur dengan indikator ekonomis.....	75
19. Tabel 4.11 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Assurance</i> yang diukur dengan indikator keamanan	75
20. Tabel 4.12 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Assurance</i> yang diukur dengan indikator kejelasan dan kepastian	76
21. Tabel 4.13 Data jawaban responden terhadap dimensi <i>Empaty</i> yang diukur dengan indikator kesederhanaan.....	76
22. Tabel 4.14 Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Mayangan	79
23. Tabel 4.15 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Mayangan	79
24. Tabel 4.16 Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Mayangan.....	80
25. Tabel 4.17 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> , Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Mayangan.....	80
26. Tabel 4.18 Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Mayangan.....	81
27. Table 4.19 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Mayangan.....	81

28. Tabel 4.20 Data tentang skor jawaban responden terhadap indikator Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomi, Kelurahan Mayangan	82
29. Tabel 4.21 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomi, Kelurahan Mayangan	82
30. Tabel 4.22 Data tentang skor jawaban responden terhadap indikator Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Mayangan	83
31. Tabel 4.23 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Mayangan	83
32. Tabel 4.24 Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Mayangan.....	84
33. Table 4.25 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Mayangan.....	84
34. Tabel 4.26 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Mayangan.....	85
35. Tabel 4.27 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Mayangan.....	85
36. Tabel 4.28 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Mangunharjo.....	86
37. Tabel 4.29 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Mangunharjo.....	86
38. Tabel 4.30 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Mangunharjo.....	87
39. Tabel 4.31 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Mangunharjo	87
40. Tabel 4.32 Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Mangunharjo.....	88
41. Table 4.33 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Mangunharjo.....	88
42. Tabel 4.34 Data tentang skor jawaban responden terhadap	

Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Mangunharjo.....	89
43. Tabel 4.35 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Mangunharjo	89
44. Tabel 4.36 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Mangunharjo	90
45. Tabel 4.37 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Mangunharjo.....	90
46. Tabel 4.38 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Mangunharjo	91
47. Tabel 4.39 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Mangunharjo.....	91
48. Tabel 4.40 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Mangunharjo.....	92
49. Tabel 4.41 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Mangunharjo	92
50. Tabel 4.42 Data tentang skor jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Jati.....	93
51. Tabel 4.43 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Jati.....	93
52. Tabel 4.44 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Jati	94
53. Tabel 4.45 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Jati.....	94
54. Tabel 4.46 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Jati	95
55. Tabel 4.47 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Jati.....	95

56. Tabel 4.48 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Jati	95
57. Tabel 4.49 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Jati	96
58. Tabel 4.50 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Jati	96
59. Tabel 4.51 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Jati	96
60. Tabel 4.52 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Jati	97
61. Tabel 4.53 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Jati	97
62. Tabel 4.54 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Jati	98
63. Tabel 4.55 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Jati	98
64. Tabel 4.56 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Wiroborang	98
65. Tabel 4.57 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Keterbukaan, Kelurahan Wiroborang.....	99
66. Tabel 4.58 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Wiroborang	99
67. Tabel 4.59 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Wiroborang	99
68. Tabel 4.60 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Wiroborang	100
69. Tabel 4.61 Frekuensi distribusi jawaban responden	

berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Wiroborang	100
70. Tabel 4.62 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Wiroborang	100
71. Tabel 4.63 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Wiroborang	101
72. Tabel 4.64 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Wiroborang.....	101
73. Tabel 4.65 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Wiroborang	101
74. Tabel 4.66 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Wiroborang.....	102
75. Tabel 4.67 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Keamanan, Kelurahan Wiroborang	102
76. Tabel 4.68 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Wiroborang.....	103
77. Tabel 4.69 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Wiroborang	103
78. Tabel 4.70 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Sukabumi	103
79. Tabel 4.71 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Sukabumi	104
80. Tabel 4.72 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Sukabumi.....	104
81. Tabel 4.73 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Sukabumi.....	104
82. Tabel 4.74 Data tentang skor jawaban responden	

terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Sukabumi.....	105
83. Table 4.75 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Sukabumi.....	105
84. Tabel 4.76 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Sukabumi	106
85. Tabel 4.77 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Sukabumi	106
86. Tabel 4.78 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Sukabumi.....	107
87. Tabel 4.79 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Sukabumi	107
88. Tabel 4.80 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Sukabumi.....	108
89. Tabel 4.81 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Sukabumi	108
90. Tabel 4.82 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Sukabumi.....	109
91. Tabel 4.83 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Sukabumi	109
92. Tabel 4.84 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Curahgrinting.....	110
93. Tabel 4.85 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Curahgrinting.....	110
94. Tabel 4.86 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Curahgrinting	111
95. Tabel 4.87 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan	

Curahgrinting	111
96. Tabel 4.88 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Curahgrinting	112
97. Tabel 4.89 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Curahgrinting	112
98. Tabel 4.90 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Curahgrinting	112
99. Tabel 4.91 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, Kelurahan Curahgrinting	113
100. Tabel 4.92 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Curahgrinting	113
101. Tabel 4.93 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, Kelurahan Curahgrinting	113
102. Tabel 4.94 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Curahgrinting	114
103. Tabel 4.95 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, Kelurahan Curahgrinting	114
104. Tabel 4.96 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Curahgrinting	115
105. Tabel 4.97 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, Kelurahan Curahgrinting	115
106. Tabel 4.98 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Kanigaran	116
107. Tabel 4.99 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, Kelurahan Kanigaran	116
108. Tabel 4.100 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan	

Kanigaran	117
109. Tabel 4.101 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, Kelurahan Kanigaran	117
110. Tabel 4.102 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Kanigaran	118
111. Tabel 4.103 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, Kelurahan Kanigaran	118
112. Tabel 4.104 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kanigaran.....	119
113. Tabel 4.105 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kanigaran.....	119
114. Tabel 4.106 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Kanigaran.....	120
115. Tabel 4.107 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Kanigaran.....	120
116. Tabel 4.108 Data tentang skor jawaban responden terhadap indikator Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Kanigaran.....	121
117. Tabel 4.109 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan indikator Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Kanigaran.....	121
118. Tabel 4.110 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Kanigaran.....	122
119. Tabel 4.111 Frekuensi distribusi jawaban responden	

berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Kanigaran.....	122
120. Tabel 4.112 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Kanigaran.....	123
121. Tabel 4.113 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Kanigaran.....	123
122. Tabel 4.114 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Kebonsari Kulon.....	124
123. Tabel 4.115 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Kebonsari Kulon.....	124
124. Tabel 4.116 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Kebonsari Kulon.....	124
125. Tabel 4.117 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Kebonsari Kulon.....	124
126. Tabel 4.118 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kebonsari Kulon.....	125
127. Tabel 4.119 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kebonsari Kulon.....	125
128. Tabel 4.120 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Kebonsari Kulon.....	126
129. Tabel 4.121 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan	

Kebonsari Kulon.....	126
130. Tabel 4.122 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Kebonsari Kulon.....	126
131. Tabel 4.123 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Kebonsari Kulon.....	127
132. Tabel 4.124 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Kebonsari Wetan.....	127
133. Tabel 4.125 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Kebonsari Wetan.....	127
134. Tabel 4.126 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Kebonsari Wetan.....	128
135. Tabel 4.127 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Kebonsari Wetan.....	128
136. Tabel 4.128 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Kebonsari Wetan.....	129
137. Tabel 4.129 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Kebonsari Wetan.....	129
138. Tabel 4.130 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Kebonsari Wetan.....	130
139. Tabel 4.131 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu,	

kelurahan Kebonsari Wetan.....	130
140. Tabel 4.132 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kebonsari Wetan.....	131
141. Tabel 4.133 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Kebonsari Wetan.....	131
142. Tabel 4.134 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Sukoharjo.....	132
143. Tabel 4.135 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Sukoharjo.....	132
144. Tabel 4.136 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Sukoharjo.....	133
145. Tabel 4.137 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Sukoharjo.....	133
146. Tabel 4.138 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Sukoharjo.....	134
147. Tabel 4.139 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Sukoharjo.....	134
148. Tabel 4.140 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Sukoharjo.....	135
149. Tabel 4.141 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan,	

kelurahan Sukoharjo.....	135
150. Tabel 4.142 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Sukoharjo.....	135
151. Tabel 4.143 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Sukoharjo.....	136
152. Tabel 4.144 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Tisnonegaran.....	136
153. Tabel 4.145 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Tisnonegaran.....	136
154. Tabel 4.146 Data tentang skor jawaban responden terhadap indikator Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Tisnonegaran.....	137
155. Tabel 4.147 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Tisnonegaran.....	137
156. Tabel 4.148 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Tisnonegaran.....	137
157. Tabel 4.149 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Tisnonegaran.....	137
158. Tabel 4.150 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Tisnonegaran.....	138
159. Tabel 4.151 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Tisnonegaran.....	138

160. Tabel 4.152 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Tisnonegaran.....	139
161. Tabel 4.153 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Tisnonegaran.....	139
162. Tabel 4.154 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Tisnonegaran.....	139
163. Tabel 4.155 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Dengan Indikator Keterbukaan, kelurahan Tisnonegaran.....	140
164. Tabel 4.156 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Tisnonegaran.....	140
165. Tabel 4.157 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Efisiensi, kelurahan Tisnonegaran.....	140
166. Tabel 4.158 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Tisnonegaran.....	141
167. Tabel 4.159 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Indikator Ketepatan Waktu, kelurahan Tisnonegaran.....	141
168. Tabel 4.160 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Tisnonegaran.....	142
169. Tabel 4.161 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Indikator Ekonomis, kelurahan Tisnonegaran.....	142
170. Tabel 4.162 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan,	

kelurahan Tisnonegaran.....	142
171. Tabel 4.163 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Keamanan, kelurahan Tisnonegaran.....	143
172. Tabel 4.164 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Tisnonegaran.....	143
173. Tabel 4.165 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Indikator Kejelasan dan Kepastian, kelurahan Tisnonegaran.....	143
174. Tabel 4.166 Data tentang skor jawaban responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Tisnonegaran.....	144
175. Tabel 4.167 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Dengan Indikator Kesederhanaan, kelurahan Tisnonegaran.....	144
176. Tabel 4.168 Perubahan adanya dampak pemekaran wilayah dengan kualitas pelayanan.....	146
177. Tabel 4.169 Tabel segi empat untuk menguji signifikansi perubahan.....	150
178. Tabel 4.170 Tabel segi empat untuk menguji signifikansi perubahan.....	153

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan.....	72
2. Gambar 4.2 Diagram perubahan pendapat masyarakat kecamatan Mayangan sebelum dan sesudah pemekaran	158
3. Gambar 4.3 Diagram perubahan pendapat masyarakat kecamatan Kanigaran sebelum dan sesudah pemekaran	159

DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar 1.1 Diagram rekapitulasi pelayanan publik tahun 2007
2. Tabel 3.2 daftar registrasi penerima layanan di kecamatan Mayangan
3. Tabel 3.3 daftar registrasi penerima layanan di kecamatan Kanigaran
4. Daftar kuesioner
5. Daftar harga tabel C
6. Lembar tabulasi data mentah hasil pengukuran
7. Surat ijin penelitian dari lembaga penelitian
8. Surat ijin penelitian dari Bakesbang kota Probolinggo
9. Surat keterangan selesai penelitian dari kecamatan Mayangan kota Probolinggo
10. Surat keterangan selesai penelitian dari kecamatan Kanigaran kota Probolinggo
11. Daftar hadir penelitian di kecamatan Mayangan
12. Daftar hadir penelitian di kecamatan Kanigaran
13. Peraturan Daerah Kota Probolinggo No. 20 Tahun 2006
14. Survei indek kepuasan masyarakat kantor kecamatan Mayangan kota Probolinggo
15. Peta daerah kota Probolinggo
16. Standar Pelayanan Publik kecamatan Mayangan