

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PTSP Kelurahan.....	68
Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Gambar 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	84
Gambar 4. 6 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Gambar 4. 7 Tanggapan Mengenai Ruang Tunggu Bersih.....	86
Gambar 4. 8 Tanggapan Mengenai Area Parkir yang Memadai.....	87
Gambar 4. 9 Tanggapan Mengenai Jumlah Kursi Mencukupi di Ruang Tunggu	88
Gambar 4. 10 Tanggapan Mengenai Jumlah Komputer Mencukupi untuk Pelayanan .....	89
Gambar 4. 11 Tanggapan Mengenai Butuh Papan Pengumuman untuk Informasi Pelayanan .....	90
Gambar 4. 12 Tanggapan Mengenai PTSP Kelurahan Bintaro Memiliki Cukup Pegawai untuk Melayani .....	91
Gambar 4. 13 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro.....	92
Gambar 4. 14 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan BintaroMemakai Seragam Dinas .....	92
Gambar 4. 15 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Ramah.....	93
Gambar 4. 16 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Memberikan Informasi Pelayanan Secara Jelas.....	94
Gambar 4. 17Tanggapan Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan Tidak Berbelit-Belit.....	95
Gambar 4. 18 Tanggapan Mengenai Pelayanan One Day Service Tepat Waktu Sesuai Waktu yang Ditentukan .....	96
Gambar 4. 19 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Tidak Melakukan Kesalahan dalam Melayani One Day Service.....	97
Gambar 4. 20 Tanggapan Mengenai Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional .....	97
Gambar 4. 21 Tanggapan Terhadap Pegawai Disiplin dalam Pelayanan .....	98
Gambar 4. 22 Tanggapan Terhadap Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro.....	99

Gambar 4. 23 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Membantu Pemohon dalam Pengisian Berkas .....	100
Gambar 4. 24 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Memberikan Respon Cepat Terhadap Pelayanan .....	100
Gambar 4. 25 Tanggapan Mengenai Keluhan dan Pengaduan Diselesaikan Segera oleh Pegawai PTSP .....	101
Gambar 4. 26 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro Update Informasi One Day Service .....	102
Gambar 4. 27 Tanggapan Mengenai Pegawai Memiliki Pengetahuan yang Baik Mengenai One Day Service .....	102
Gambar 4. 28 Tanggapan Mengenai Pegawai Memiliki Kemampuan yang Baik dalam Melayani One Day Service.....	103
Gambar 4. 29 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro dapat Mengatasi Keluhan.....	104
Gambar 4. 30 Tanggapan Mengenai Pegawai Dapat Memberikan Solusi Permasalahan One Day Service .....	104
Gambar 4. 31 Tanggapan Mengenai Pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro Tepat Waktu Sesuai dengan Batas Waktu di Website/Brosur (One Day Service) .....	105
Gambar 4. 32 Tanggapan Mengenai Pegawai Memberitahukan Kepada Pemohon Jika Perizinan One Day Service Sudah Selesai.....	106
Gambar 4. 33 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Memberikan Informasi secara Jujur Mengenai Rincian Biaya sesuai Peraturan yang Berlaku .....	107
Gambar 4. 34 Tanggapan Mengenai Pegawai Menanyakan Kebutuhan Pemohon Seputar Layanan One Day Service .....	108
Gambar 4. 35 Tanggapan Mengenai Pegawai Mendengarkan Setiap Saran Yang Disampaikan Pemohon.....	109
Gambar 4. 36 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Mudah Dihubungi Pada Saat Pemohon Membutuhkan Bantuan .....	110
Gambar 4. 37 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro Selalu Ada Saat Jam Kerja.....	110

Gambar 4. 38 Tanggapan Mengenai Tersedia Website Guna Memudahkan Para Pemohon Untuk Mendapatkan Informasi Pelayanan One Day Service.....	111
Gambar 4. 39 Tanggapan Mengenai Pemohon Mudah Memahami Setiap Informasi Yang Disampaikan Pegawai mengenai Perizinan One Day Service .....	112
Gambar 4. 40 Tanggapan Mengenai Pegawai Melakukan Komunikasi Dengan Baik .....	113
.....	
.....	
Gambar 5. 1 Indikator Empathy.....	133