

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Sebaran Mal Pelayanan Publik .....	5
Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2021-2023 .....	8
Gambar 1. 3 Ulasan Google.....	9
Gambar 1. 4 Profil Website MPP Kota Tangerang Selatan.....	13
Gambar 2. 1 Fishbone Diagram.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir .....	31
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tangerang Selatan .....	40
Gambar 4. 2 Antrian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan	50
Gambar 4. 3 Sarana dan Prasarana MPP Kota Tangsel .....	59
Gambar 4. 4 Sarana dan Prasarana MPP Kota Tangsel .....	59
Gambar 4. 5 Pelayanan Kepada Masyarakat.....	64
Gambar 5. 1 Prosedur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan .....	69
Gambar 5. 3 Proses Penyelesaian Pelayanan.....	72
Gambar 5. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ketepatan Waktu .....	74
Gambar 5. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Biaya Pelayanan .....	77
Gambar 5. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Sarana dan Prasarana.....	81
Gambar 5. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Kompetensi Pegawai .....	84
Gambar 5. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Produk Pelayanan .....	86