

Lampiran 3

Lembar Observasi

No	Karakteristik Pengamatan	Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Pegawai mengerjakan tugasnya dengan teliti					
2	Pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan peduli					
3	Dalam melayani masyarakat, pegawai memberikan informasi yang akurat					
4	Ruang tunggu pelayanan yang memadai dan nyaman					
5	Kerjasama antar pegawai berjalan baik					
6	Pegawai memberikan tindakan cepat saat ada hambatan proses pelayanan					
7	Pegawai menguasai tugasnya dalam pelayanan					
8	Pegawai memiliki inisiatif yang cepat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi saat pelayanan berlangsung					
9	Para pegawai dapat bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan					
10	Pegawai memiliki kepribadian dan karakteristik yang baik serta mengutamakan kepentingan masyarakat					