

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara :

1. Apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi SOP ?
2. Bagaimana keadaan peralatan yang disediakan sudah memadai ?
3. Apakah pemberi pelayanan sudah memberikan informasi yang yang jelas ?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan oleh masyarakat ?
5. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang maksiman kepada pelanggan ?
6. Apakah pemberi pelayanan sudah memberikan softkill yang terlatih dalam memberi pelayanan ?
7. Bagaimana sikap pemberi pelayanan dalam melayani para pelanggannya ?
8. Apakah pihak pelayanan sudah memberikan rasa aman kepada pelanggannya ?
9. Bagaimana pihak pelayanan dalam memberikan sifat yang aman bagi pelanggannya ?
10. Bagaimana sistem perencanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan pada program Kantor Samsat Online
11. Apakah pihak pemberi pelayanan sudah menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggannya ?
12. Bagaimana sistem yang dilakukan dalam menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggannya
13. Apakah pihak pemberi pelayanan sudah mengerti akan kebutuhan pelanggannya?

Daftar Kuesioner Reseponden Pelayanan Samsat Online



NO.

KUESIONER

“MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT ONLINE” (STUDI KASUS KANTOR BPD DIY KCP KECAMATAN NANGGULAN KULON PROGO)

Responden Yth.

Nama saya Riyan Prayitno dengan Nim 20140520229, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian, dengan judul *“Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Pada Program Kantor Samsat Online”*. Yang dimana Program Kantor Samsat Online di laksanakan di KCP BANK BPD DIY Kecamatan Nanggulan. Demi tercapainya hasil penelitian yang diinginkan, saya mohon kesediaan anda untuk berpartisipasi dengan mengisi kuisisioner ini secara lengkap dan benar.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Semua informasi yang diterima semata-mata dipergunakan hanya untuk kepentingan akademis, serta rekomendasi bagi Instansi Pemerintahan. Atas kerjasamanya saya ucapkan terimakasih. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara sangat berharga dalam membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Pada Program Kantor Samsat Online.

Dalam jawaban Bapak/Ibu/Saudara hanya dipergunakan untuk survei.

Atas perhatiannya dan partisipasinya saya sampai terima kasih.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai tingkat pelayanan dalam proram Kantor Samsat Online
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat di pertanggung jawabkan.
3. Hasil Survei ini akan digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan publik dalam Program Kantor Samsat Online
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Keterangan nilai skala :
 - a = nilai 4 sangat puas
 - b = nilai 3 puas
 - c = nilai 2 kurang puas
 - d = nilai 1 tidak puas

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden : (L/P)
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan terakhir : SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 Diploma
4. Golongan Pekerjaan :
5. Jabatan/Instansi :/.....

1. Bagaimanana pendapat saudara tentang tempat pelayanan Kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY Kecamatan Nanggulan ?

- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
2. Bagaimana pendapat saudara terkait fasilitas alat tulis dalam mengisi form pendaftaran, serta ruang tunggu dalam pelayanan ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik

3. Bagaimana pendapat saudara dalam memberikan informasi dalam pelayanan kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY ?
 - a. Sangat jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang jelas
 - d. Tidak jelas

4. Bagaimana pelayanan kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan Kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. kurang cepat
 - d. Tidak cepat

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki oleh petugas di KCP BANK BPD DIY ?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu

7. Apakah menurut saudara pihak pemberi pelayanan sudah memiliki sikap yang ramah dalam memberika pelayanan ?
 - a. Sangat Ramah

- b. Ramah
 - c. Kurang Ramah
 - d. Tidak Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas pelayanan Kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY Kecamatan Nanggulan ?
- a. Sangat Sopan
 - b. Sopan
 - c. Kurang Sopan
 - d. Tidak Sopan
9. Bagaimana menurut saudara tentang sikap jujur yang dimiliki oleh pihak pemberi pelayanan di KCP BPD DIY ?
- a. Sangat Jujur
 - b. Jujur
 - c. Kurang Jujur
 - d. Tidak Jujur
10. Bagaimana menurut saudara tentang keamanan yang diberikan kepada konsumen di tempat pemberi pelayanan di KCP BANK BPD DIY ?
- a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Kurang aman
 - d. Tidak aman
11. Bagaimana menurut saudara komunikasi yang baik yang harus diberikan kepada konsumen ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik

- c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
12. Apakah informasi yang diberikan oleh pihak pelayanan sudah memberikan informasi terbaru ?
- a. Selalu terbaru
 - b. Terbaru
 - c. Kurang terbaru
 - d. Tidak terbaru
13. Apakah pihak pemberi pelayanan sudah mengetahui suatu kebutuhan pelanggannya ?
- a. Sangat Mengetahui
 - b. Mengetahui
 - c. Kurang Mengetahui
 - d. Tidak Mengetahui