

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Tangible/keterampilan fisik
 - a. Bagaimana fasilitas Gedung dan ruang pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kerja?
 - b. Mengapa setiap pegawai harus mengenakan seragam atau atribut Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
 - c. Bagaimana sarana dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja pelayanan perizinan?
2. Realiability/Keandalan
 - a. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu?
 - b. Apakah penyelesaian pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)?
 - c. Apakah setiap pegawai telah menetapkan kepastian biaya pelayanan perizinan yang murah dan terjangkau sesuai ketentuan yang berlaku?
 - d. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan manajemen resiko sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam meminimalisir tingkat kesalahan pelayanan perizinan?

- e. Apakah setiap pegawai memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan?
 - f. Apakah sudah terwujud kedisiplinan kerja secara professional pada diri setiap pegawai?
3. Responsiviness/Daya tanggap
- a. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul?
 - b. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan peizinan yang tepat dan mudah dipahami?
4. Assurance/Kepastian
- a. Apakah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi?
 - b. Apakah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai?
 - c. Apakah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki kemampuan mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar perumusan strategis organisasi?
5. Emphaty
- a. Apakah setiap petugas memiliki kepedulian membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus perizinan?
 - b. Apakah setiap pegawai mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan pengguna jasa pelayanan perizinan?

- c. Apakah setiap pegawai menerapkan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis pada kepuasan publik?