

LAMPIRAN

Lampiran Pertanyaan Wawancara Penelitian

1. Didalam persyaratan substantif terdapat dua jenis bidang, yaitu bidang perizinan dan non perizinan. Apakah ada yang membedakan diantara dua bidang tersebut, jika memang ada meliputi apa saja masing-masing bidang ?
2. Apakah dalam pelaksanaan nya PATEN ini telah sesuai dengan standard pelayanan nya ?

Jawab :

3. Dalam PATEN ini terdapat jenis pelayanan apa saja?
4. Apakah setiap masing-masing pelayanan memiliki ketentuan persyaratan ?
5. Berapa lama waktu pelayanan biasa nya pak ? apakah sampai dua atau tiga hari ? atau tidak ?
6. Berapa banyak jumlah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sendiri pak ?
7. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dikecamatan pandak telah sesuai ?
8. Berapa banyak jumlah pegawai masing-masing untuk bidang pelayanan PATEN ini ?
9. Apakah ada faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan PATEN ?

10. Apakah struktur organisasi memiliki peran penting terhadap berjalannya implementasi kebijakan PATEN ?
11. Apakah komunikasi antara sesama petugas sudah terjalin dengan baik?
12. Apakah komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat sudah berjalan dengan baik?

Lampiran Pertanyaan Wawancara Penelitian

1. Apakah kebersihan dan kenyamanan ruangan sudah memenuhi kriteria ?
2. Apakah kerapian dan penampilan petugas sudah sopan ?
3. Apakah kondisi lingkungan di kecamatan pandak sudah aman ?
4. Apakah petugas kecamatan pandak ini sudah memberikan pelayanannya dengan baik ?
5. Apakah petugas cepat dan tanggap dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang belum mengerti/paham terhadap prosedur pelayanan yang ada di kecamatan ini ?
6. Adakah keluhan bapak/ibu terhadap petugas dalam memberikan pelayanan ?
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?
8. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?

9. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

petugas juga sudah bagus, mereka sudah menyesuaikan dengan keadaan jaman sekarang, kalau jaman dahulu kan masih serba manual berbeda dengan jaman sekarang.

10. Adakah saran dan kritik bapak/ibu untuk kantor kecamatan Pandak ?