

Daftar wawancara

Kepada Aparatur Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

❖ Daftar pertanyaan pengukuran kinerja pelayanan perijinan investasi

1. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan dalam memberikan prosedur pelayanan perijinan yang sederhana, mudah dan tidak berbelit-belit ?
2. Apakah setiap pegawai telah menetapkan kepastian biaya pelayanan perijinan yang murah dan terjangkau (wajar) sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?
3. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan manajemen resiko sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) guna meminimalisasi tingkat kesalahan pelayanan perijinan ?
4. Apakah setiap pegawai memiliki kepastian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan?
5. Apakah sudah terwujud kedisiplinan kerja secara profesional pada diri setiap pegawai?
6. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan perijinan secara benar dan mudah di pahami?
7. Apakah setiap pegawai mampu membina komunikasi dan hubungan yang baik dengan pelanggan ?
8. Apakah setiap pegawai memiliki sikap dan perilaku yang tanggap dan ramah untuk membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus pelayanan perijinan ?
9. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respons positif terhadap keluhan yang muncul ?
10. Apakah setiap pegawai sudah menerapkan kualitas pelayanan perijinan yang berbasis pada kepuasan publik ?
11. Apakah di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ini memiliki kemampuan mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar perumusan strategi organisasi

12. Menurut Bapak/Ibu apakah faktor sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ?
13. Menurut Bapak/Ibu apakah faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ?
14. Menurut Bapak/Ibu apakah faktor teknologi mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Bantul ?

Daftar wawancara

Kepada masyarakat atau pemohon perijinan investasi di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

❖ Aspek-aspek pengukuran kinerja pelayanan perijinan investasi

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan dalam memberikan prosedur pelayanan perijinan yang sederhana, mudah dan tidak berbelit-belit ?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah kondisi fisik bangunan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sudah bagus ?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kenyamanan lingkungan pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ?
4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana keamanan pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kelengkapan sarana/prasarana Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ?
6. Bagaimana kecepatan pegawai pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan ?
7. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana perlakuan pegawai pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul terhadap masyarakat ?
8. Menurut Bapak/Ibu, apakah kesesuaian jadwal yang telah dijanjikan sudah sesuai ?
9. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kedisiplinan pegawai pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ?
10. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat ?
11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?
12. Bagaimana respon pegawai pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ketika Bapak/Ibu membutuhkan pelayanan ?
13. Bagaimana kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada Bapak/Ibu ?
14. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana keramahan pegawai pelayanan Dinas

15. Menurut Bapak/Ibu, apakah faktor teknologi mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ?
16. Menurut Bapak/Ibu, apakah faktor sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ?
17. Menurut Bapak/Ibu, apakah faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ?

KUESIONER PENELITIAN

Nomor Responden : (diisi oleh petugas)

Umur Responden :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Petunjuk Pengisian :

1. Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr kehendaki
2. Sampaikan pendapat Bapak/Ibu/Saudara jika ada masukan berupa keluhan, kesan maupun saran pada tempat yang telah kami sediakan

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	Nilai
Tangibles (Ketampakan Fisik)		
1.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ? a. Berbelit-belit b. Cukup berbelit-belit c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi fisik fasilitas yang ada di ruang tunggu Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ? a. Buruk b. Kurang bagus c. Bagus d. Sangat bagus	1 2 3 4
3.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kenyamanan lingkungan tempat pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
4.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ? a. Tidak aman b. Kurang aman	1 2

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

1911-1912

	c. Aman	3
	d. Sangat aman	4
5.	Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana/prasarana sudah tersedia secara lengkap dan memadai ?	
	a. Tidak lengkap	1
	b. Kurang lengkap	2
	c. Lengkap	3
	d. Sangat lengkap	4
Reliability (Keandalan Pegawai)		
6.	Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ?	
	a. Lambat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
7.	Bagaimanakah perlakuan petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap pelanggan ?	
	a. Dibeda-bedakan	1
	b. Kurang adil	2
	c. Adil	3
	d. Sangat adil	4
8.	Bagaimana kesesuaian jadwal pelayanan dengan yang dijanjikan ?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
9.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas perizinan Kabupaten Bantul ?	
	a. Tidak disiplin	1
	b. Kurang disiplin	2
	c. Disiplin	3
	d. Sangat disiplin	4
10.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan ?	
	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Mampu	3
	d. Sangat mampu	4
11.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?	
	a. Tidak sesuai dengan ketentuan	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3

	d. Sangat sesuai	4
Responsiveness (Daya tanggap pegawai)		
12.	Bagaimana respon petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten bantul ketika Bapak/Ibu membutuhkan pelayanan ? a. Tidak merespon b. Kurang merespon c. Merespon d. Sangat merespon	1 2 3 4
13.	Bagaimana kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan kepada Bapak/Ibu ? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14.	Bagaimanakah sikap petugas pelayanan terhadap pelanggan ? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah	1 2 3 4
Faktor-faktor yang mempengaruhi pengurusan izin investasi		
15.	Apakah faktor teknologi mempengaruhi kinerja petugas dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ? a. Tidak mempengaruhi b. Kurang mempengaruhi c. Mempengaruhi d. Sangat mempengaruhi	1 2 3 4
16.	Apakah faktor sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi kinerja petugas dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ? a. Tidak mempengaruhi b. Kurang mempengaruhi c. Mempengaruhi d. Sangat mempengaruhi	1 2 3 4
17.	Apakah faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja petugas dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul ? a. Tidak mempengaruhi b. Kurang mempengaruhi c. Mempengaruhi d. Sangat mempengaruhi	1 2 3 4

Kritik :

.....
.....

Saran :

.....