

LAMPIRAN

Interview Guide (Informan)

1. Apakah program paspor online itu?
2. Apa yang melatarbelakangi adanya program pengurusan paspor secara online?
3. Bagaimana rencana pengurusan paspor secara online tersebut?
4. Apa keunggulan program paspor secara online?
5. Kapan program paspor secara online mulai diterapkan?
6. Sebelum program direalisasikan apakah ada uji coba kepada masyarakat?
7. Adakah hambatan saat program pengurusan paspor secara online direalisasikan?
8. Bagaimana perbedaan waktu antara pembuatan paspor secara online dengan pembuatan paspor biasa?
9. Bagaimana tugas dan fungsi petugas Imigrasi dalam usaha untuk peningkatan pelayanan?
10. Apakah ada standarisasi peraturan dalam kepengurusan paspor secara online?
11. Apakah ada laporan keluhan dari masyarakat terkait dengan pengurusan paspor secara online?
12. Sejauh mana efektivitas pelayanan paspor secara online?
13. Seberapa besar pengaruh pelayanan paspor secara online terhadap peningkatan kualitas pelayanan?

Kuisisioner

Lembar Pernyataan menjadi Responden

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdussalam Ali Dejan

Nim : 20150520054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul”. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden karena semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika Saudara/I bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya

Abdussalam Ali Dejan

20150520054

Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Saya yang bertandatangan dibawah ini bersedia menjadi responden setelah diberikan penjelasan terkait penelitian yang dilakukan yaitu :

Nama :

Umur :

Alamat:

Demikianlah surat persetujuan ini saya tandatangani dan dengan tanpa adanya paksaan dari pihak manpun.

Yogyakarta, 2019

()

KUESIONER PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas
Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul”.

Petunjuk Pengisian :

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda silang (x) pada kotak yang tersedia dibawah ini !

Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Alamat :

Berikut ini penilaian anda tentang kuisisioner penelitian terhadap efektivitas pelayanan. Mohon anda memberikan tanda (x) sesuai dengan penilaian anda dengan pertanyaan yang tersedia, yaitu :

| | |
|---|---------------------|
| 1 | : Sangat Puas |
| 2 | : Puas |
| 3 | : Kurang Puas |
| 4 | : Tidak Puas |
| 5 | : Sangat Tidak Puas |

Respon anda terhadap pernyataan dibawah :

Tangible (berwujud / bukti fisik)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--------------------------------------|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Fasilitas yang mendukung kenyamanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Kemudahan proses dan akses pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Reliability (kehandalan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Responsiveness (respon / tanggapan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Memberikan informasi dalam melayani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Pelayanan petugas yang cepat dan tepat dalam melayani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Assurance (jaminan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Emphaty (Empati)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Petugas melayani dengan sikap ramah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Petugas melayani dengan sikap sopan santun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |