

KISI-KISI WAWANCARA

Variabel	Sumber	Sub variable	Indikator
Pelayanan Publik	Masyarakat Pengguna Layanan	1) Tangiable	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan informasi Antrean paspor secara online. - Kemudahan dalam proses pelayanan. - Kecepatan dalam proses pelayanan. - Kedisiplinan pegawai saat melayani terutama antrean paspor secara online.
		2) Reability	<ul style="list-style-type: none"> - Standart pelayanan antrean paspor online yang jelas. - Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan. - Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.
		3) Responsiviness	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. - Ketepatan waktu pegawai melakukan pelayanan. - Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.
		4) Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
		5) Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. - pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) - Pegawai melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan.

Variabel	Sumber	Sub variable	Indikator
Pelayanan Publik	Pegawai Pelayanan	1) Tangiable	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan informasi Antrean paspor secara online. - Kemudahan dalam proses pelayanan. - Kecepatan dalam proses pelayanan. - Kedisiplinan pegawai saat melayani terutama antrean paspor secara online.
		2) Reability	<ul style="list-style-type: none"> - Standart pelayanan antrean paspor online yang jelas. - Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan. - Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.
		3) Responsiviness	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. - Ketepatan waktu pegawai melakukan pelayanan. - Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.
		4) Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
		5) Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. - Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda - bedakan) - Pegawai melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan.

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara Untuk Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Apakah sosialisasi tentang paspor online sudah secara maksimal dilakukan?
2. Apakah dengan adanya antrean paspor secara online masyarakat menjadi mudah dalam mengurus paspor?.
3. Apakah menurut anda pelayanan kantor imigrasi ini sudah cepat?
4. Bagaimana Kedisiplinan pegawai saat melayani?

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

1. Bagaimana standart pelayanan antrean paspor online ? Menurut anda apakah jelas bagi pemohon paspor atau masyarakat?
2. Bagaimana Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan? Menurut anda apakah sudah baik?
3. Apakah pegawai mampu dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan?

C. Dimensi Responsiviness (Respon)

1. Bagaimana Kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan?
2. Bagaimana Ketepatan waktu saat pegawai melakukan pelayanan?
3. Apakah semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai kantor Imigrasi?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

E. Dimensi Emphaty (Empati)

F. Menurut anda Petugas disini ramah dan sopan santun?

G. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda - bedakan) ?

H. Apakah Pegawai melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan (pemohon paspor)?

Pedoman Wawancara Untuk Pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Apakah bapak/ibu pernah melihat sosialisasi yang dilakukan secara langsung ataupun media ?
2. Apakah dengan adanya antrean paspor secara online bapak/ibu menjadi mudah dalam mengurus paspor ?
3. Apakah menurut bapak/ibu pelayanan kantor imigrasi ini sudah cepat?
4. menurut bapak/ibu Bagaimana Kedisiplinan pegawai saat melayani?

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

1. Bagaimana standart pelayanan antrean paspor online ? Menurut bapak/ibu apakah sudah jelas?
2. Bagaimana Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan? Menurut bapak/ibu apakah sudah baik?
3. Menurut bapak/ibu Apakah pegawai mampu dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan?

C. Dimensi Responsiviness (Respon)

1. Menurut bapak/ibu bagaimana Kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana Ketepatan waktu saat pegawai melakukan pelayanan?
3. Apakah semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai kantor Imigrasi?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Apakah jaminan biaya dalam pelayanan tertera dengan jelas ?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

1. Menurut bapak/ibu Petugas disini ramah dan sopan santun?
2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda - mbedakan) ?
3. Menurut bapak/ibu apakah Pegawai melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan ?

DOKUMENTASI

Gambar 1 : suasana ruang tunggu



Gambar 2 : suasana penukaran barcode antrian online



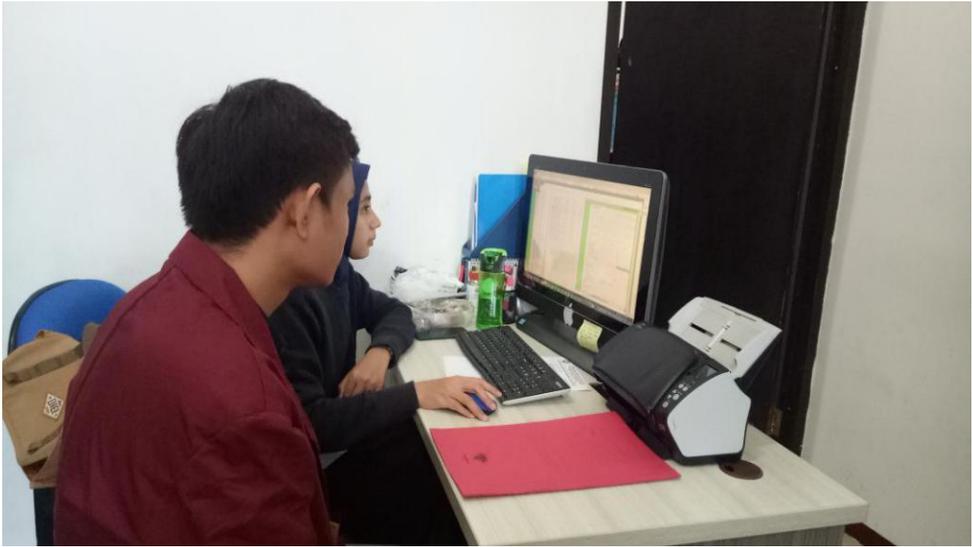
Gambar 3 : petunjuk dan rincian biaya antrian paspor online



Gambar 4 : proses wawancara petugas pelayanan paspor



Gambar 5 : proses meminta data dan wawancara bagian tata usaha



Gambar 6 : proses wawancara pemohon paspor



Gambar 7 : proses wawancara pemohon paspor



Gambar 8 : proses wawancara pemohon paspor

