

## **Lampiran – Lampiran**

Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kantor Kecamatan Pandaan.

### **A. Dimensi Tangible (Berwujud)**

1. Apakah di lingkungan Kantor Kecamatan Pandaan ini sudah aman dan bersih bu?
2. Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan sudah memadai?

### **B. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

3. Bagaimana SDM di Kantor Kecamatan Pandaan?
4. Apakah di Kantor Kecamatan Pandaan sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP?
5. Bagaimana standar pelayanan di Kantor Kecamatan Pandaan?
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

### **C. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)**

7. Bagaimana respon panjenengan kalau ada masyarakat yang tidak tahu prosedur pada saat melakukan pelayanan?
8. Bagaimana alur pelayanan di Kantor Kecamatan Pandaan?

### **D. Dimensi Jaminan**

9. Apakah ada tarif biaya dalam pelayanan?

### **E. Dimensi Emphaty**

10. Bagaimana respon pegawai terhadap masyarakat saat melakukan pelayanan?
11. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam suatu pelayanan?

## Pedoman wawancara untuk Masyarakat

1. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pandaan?
2. Apakah pegawai di Kantor Kecamatan Pandaan tanggap dalam memberikan pelayanan?