

**LAMPIRAN 2**

**INTRUMEN PENELITIAN  
DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER) UNTUK  
PARA PEMOHON IMB**

Universitas  
**Esa Unggul**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS INDONUA ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2003**

Universitas  
**Esa Unggul**

**Lampiran 2. IDENTITAS RESPONDEN**

No : .....

Nama : .....

Umur : .....

Status perkawinan :  Kawin  Tidak KawinJenis Kelamin :  Laki-laki  PerempuanPendidikan Akhir :  SD  SLTP  SLTA  D III  S 1  S2Profesi/Pekerjaan :  Swasta  Peg. Negeri  ABRI  Lain-lain

Alamat : .....

**Petunjuk Pengisian :**

Bacalah dengan baik pertanyaan-pertanyaan pada lembar berikut dan kemudian jawablah tiap butir pertanyaan dengan memberi tanda check  pada kolom alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan maksud pilihan anda.

**PARA PEMOHON IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) YTH:**

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan profesional dari Kantor Dinas PPB, khususnya dalam urusan **IMB**, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda  pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Faktor-faktor yang dinilai pemohon IMB terhadap tingkat pelayanan yang diperolehnya :	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1. Penampilan fisik / kerapihan para staf kantor PPB terutama yang melayani	<input type="checkbox"/>				
2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapihan kantor/gedung, dsb	<input type="checkbox"/>				
3. Staf PPB memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku	<input type="checkbox"/>				
4. Staf PPB selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
5. Staf PPB selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
6. Staf PPB selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
7. Staf IMB selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari pemohon IMB.	<input type="checkbox"/>				
8. Staf PPB berkomunikasi yang efektif dengan para pemohon IMB yang dilayaninya	<input type="checkbox"/>				
9. Staf PPB selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan pemohon IMB, termasuk secara individu.	<input type="checkbox"/>				
10. Staf PPB bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				

Catatan : Quota Sampling DPPB = 50 orang pemohon IMB

### PARA PEMOHON IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) YTH:

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan profesional dari Kantor Dinas PPB, khususnya dalam urusan **IMB**, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda check  pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Harapan pemohon IMB terhadap faktor-faktor penilaian berikut ini :	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1. Penampilan fisik / kerapian para staf kantor PPB terutama yang melayani	<input type="checkbox"/>				
2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapian kantor/gedung, dsb	<input type="checkbox"/>				
3. Staf PPB memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku	<input type="checkbox"/>				
4. Staf PPB selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
5. Staf PPB selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
6. Staf PPB selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				
7. Staf IMB selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari pemohon IMB.	<input type="checkbox"/>				
8. Staf PPB berkomunikasi yang efektif dengan para pemohon IMB yang dilayaninya	<input type="checkbox"/>				
9. Staf PPB selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan pemohon IMB, termasuk secara individu.	<input type="checkbox"/>				
10. Staf PPB bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pemohon IMB	<input type="checkbox"/>				

Catatan : Quota Sampling DPPB = 50 orang pemohon IMB