

3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	<p>10. Apakah semua pengguna layanan dapat Bapak/Ib layani dan bagaimana cara merespon pelanggan?</p> <p>11. Apakah Bapak/Ibu sudah melakukan pelayanan perizinan PMA dengan aturan yang ada?</p> <p>12. Bagaimana cara Bapak/Ibu merespon keluhan pengguna pelayanan PMA?</p>
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>13. Apakah Bapak/Ibu dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan PMA?</p> <p>14. Apakah Bapak/Ibu dapat memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan PMA?</p>
5	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>15. Apakah Bapak/Ibu sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?</p> <p>16. Apakah Bapak/Ibu sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>17. Apakah Bapak/Ibu sudah melayani dengan tidak diskriminatif atau membe-bedakan?</p>
6	Faktor pendorong dan penghambat	<p>18. Hal-hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p> <p>19. Selain pendukung, adakah faktor penghambat dalam pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p>

Narasumber: Pengguna layanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam

No	Jenis Pertanyaan/ Dimensi	Pertanyaan
1	Dimensi Tangible (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kondisi tempat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam 2. Bagaimana proses pelayanan perizinan penanaman modal asing? 3. Bagaimana akses lokasi pelayanan perizinan penanaman modal asing ? 4. Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai? 5. Apakah ada penggunaan alat bantu pada pelayanan perizinan penanaman modal asing? Apabila ada, alat apa saja yang digunakan?
2	Dimensi Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana kecermatan pegawai pelayanan perizinan penanaman modal asing? 7. Apakah pelayanan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Batam sudah memiliki standar pelayanan yang jelas? 8. Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan? 9. Apakah pegawai sudah ahli menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	<ol style="list-style-type: none"> 10. Apakah semua keperluan Bapak/Ibu sudah terpenuhi?

		<p>11. Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cermat?</p> <p>12. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan keluhan dan bagaimana tanggapannya?</p>
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>13. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan PMA?</p> <p>14. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan PMA?</p>
5	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>15. Apakah pegawai sudah mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi?</p> <p>16. Apakah Bapak/Ibu sudah dilayani dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>17. Apakah Bapak/Ibu sudah mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif atau membedakan?</p>