

**SURVEY TENTANG  
KINERJA PELAYANAN PEMBERIAN VOA  
DI BANDARA SOEKARNO HATTA  
DILIHAT DARI PERSPEKTIF PELANGGAN**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i. Responden

Untuk keperluan penyusunan tesis dengan topik Analisis Kinerja Pelayanan Unit Visa Kunjungan Saat Kedatangan di Bandara Soekarno Hatta, saya, **Hendra Nofiardi, Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia** melakukan penelitian terkait dengan topik tersebut. Untuk pengumpulan data yang diperlukan, kami mohon kesediaan untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan (kuesioner) berikut ini.

Identitas Reponden :

Nomor Responden :

Nama :

Kebangsaan :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk memberikan jawaban :

**Untuk persepsi dan Harapan Pelanggan**

Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda X)

1. Sangat tidak puas, berarti anda sangat tidak puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini
2. Tidak puas, berarti anda tidak puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
3. Cukup puas, berarti anda cukup puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
4. Puas, berarti anda puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
5. Sangat puas, berarti anda sangat puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.

NO	Pernyataan	Persepsi Pelanggan					Harapan Pelanggan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Tangibility</b>										
1	Antrian masih bisa ditolerir										
2	Ketersediaan sarana informasi tentang VKSK										
<b>B.</b>	<b>Reliability</b>										
1	Waktu pelayanan sesuai dengan standard										
2	Biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh VKSK sesuai standard										
<b>C.</b>	<b>Responsiveness</b>										
1	Kepekaan petugas dalam menangani keluhan yang diajukan pelanggan										
2	Terdapat sarana untuk menampung keluhan										
<b>D.</b>	<b>Assurance</b>										
1	Penggantian terhadap cetak visa yang rusak										
2	Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan										
<b>E.</b>	<b>Empathy</b>										
1	Sikap petugas yang ramah										
2	Sikap petugas yang bersedia membantu mengatasi keluhan										

Berikan saran-saran saudara untuk meningkatkan kinerja petugas pemberi layanan VKSK di Bandara Internasional Soekarno Hatta

.....  
.....

**SURVEY TENTANG  
KINERJA PELAYANAN PEMBERIAN VOA  
DI BANDARA SOEKARNO HATTA  
DILIHAT DARI PERSPEKTIF PELANGGAN**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i. Responden

Untuk keperluan penyusunan tesis dengan topik Analisis Kinerja Pelayanan Unit Visa Kunjungan Saat Kedatangan di Bandara Soekarno Hatta, saya, **Hendra Nofiardi, Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia** melakukan penelitian terkait dengan topik tersebut. Untuk pengumpulan data yang diperlukan, kami mohon kesediaan untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan (kuesioner) berikut ini.

Identitas Reponden :

Nomor Responden :

Nama :

Kebangsaan :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Variabel penelitian yang digunakan :

- 1) **Tangibility**, adalah penampilan sarana fisik dan peralatan, petugas atau peralatan komputerisasi yang dimiliki.
- 2) **Reliability**, adalah kesesuaian antara kenyataan layanan yang diberikan dengan layanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 3) **Responsivness**, adalah kemampuan dalam membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat dan tepat serta antusias.
- 4) **Assurance**, adalah keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan layanan dengan sopan santun, rasa hormat, perhatian, profesional, kejujuran dari pemberi layanan sehingga pelanggan merasa bebas dari bahaya atau resiko / kerugian.
- 5) **Empathy**, adalah kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan, menghubungi petugas, dapat mendengar keluhan pelanggan, memberitahu dengan bahasa yang mudah dimengerti serta untuk mengenal pelanggan dan kebutuhannya. (Valerie Zeithaml, et.al. dalam Martani Huseini, 1995; 4-5)

Petunjuk memberikan jawaban :

**A. Untuk persepsi Pelanggan**

Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda X)

6. Sangat tidak puas, berarti anda sangat tidak puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini
7. Tidak puas, berarti anda tidak puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
8. Cukup puas, berarti anda cukup puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
9. Puas, berarti anda puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.
10. Sangat puas, berarti anda sangat puas terhadap pelayanan yang anda rasakan saat ini.

**B. Untuk Harapan Pelanggan**

Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda X)

1. Sangat tidak puas, berarti anda sangat tidak puas terhadap pernyataan ini.
2. Tidak puas, berarti anda tidak puas terhadap pernyataan ini.
3. Cukup puas, berarti anda cukup puas terhadap pernyataan ini.
4. Puas, berarti anda puas terhadap pernyataan ini.
5. Sangat puas, berarti anda sangat puas terhadap pernyataan ini.

**SURVEY TENTANG  
KINERJA PELAYANAN PEMBERIAN VOA  
DI BANDARA SOEKARNO HATTA  
DILIHAT DARI PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i. Responden

Untuk keperluan penyusunan tesis dengan topik Analisis Kinerja Pelayanan Unit Visa Kunjungan Saat Kedatangan di Bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Saya, **Hendra Nofiardi, Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia** melakukan penelitian terkait dengan topik tersebut. Untuk pengumpulan data yang diperlukan, kami mohon kesediaan untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan (kuesioner) berikut ini.

Identitas Reponden :

Nomor Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuesioner :

Pilih salah satu jawaban dari semua pertanyaan dengan memberikan tanda X

1. Sangat tidak puas, berarti anda sangat tidak puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
2. Tidak puas, berarti anda tidak puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini
3. Cukup puas, berarti anda cukup puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
4. Puas, berarti anda puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
5. Sangat puas, berarti anda sangat puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.

No.	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Kepuasan pegawai</b>					
1.	Imbalan yang anda terima sesuai dengan beban kerja					
2.	Kondisi tempat kerja (kenyamanan, fasilitas kerja) saat ini					
3.	Keharmonisan kerja sesama rekan kerja					
4.	Penghargaan atau sangsi yang diterima jika menyelesaikan tugas dengan baik atau buruk					
5.	Cara pimpinan menangani bawahan					
6.	Kemampuan atasan langsung dalam membuat keputusan					
<b>B</b>	<b>Kemampuan Petugas dalam Mengakses Sistem Informasi</b>					
1.	Tersedia informasi yang dibutuhkan					
2.	Informasi dapat diakses dengan cepat					
3.	Informasi yang dibutuhkan cukup akurat					

Komentar :

.....  
.....

**SURVEY TENTANG  
KINERJA PELAYANAN PEMBERIAN VOA  
DI BANDARA SOEKARNO HATTA  
DILIHAT DARI PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL**

Identitas Reponden :

Nomor Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuesioner :

Pilih salah satu jawaban dari semua pertanyaan dengan memberikan tanda X

1. Sangat tidak puas, berarti anda sangat tidak puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
2. Tidak puas, berarti anda tidak puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini
3. Cukup puas, berarti anda cukup puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
4. Puas, berarti anda puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.
5. Sangat puas, berarti anda sangat puas terhadap kondisi tempat anda bekerja saat ini.

No.	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Proses</b>					
1.	Waktu untuk menyelesaikan permohonan VKSK					
2.	Biaya yang murah untukmendapatkan VKSK dibandingkan memperoleh visa dari KBRI					
3.	Prosedur dalam memperoleh VKSK di Bandara lebih sederhana dari pada dari KBRI di luar negeri					
<b>B</b>	<b>Layanan Purna Jual</b>					
1.	Adanya penggantian VKSK yang rusak dalam mencetak/menerakan VKSK di Paspor WNA tersebut					
2.	Waktu yang diperlukan untuk mengganti stiker visa yang rusak					
3.	Adanya jaminan pengembalian uang VKSK					
4.	Waktu yang diperlukan untuk mengembalikan uang pemohon VKSK					

**SURVEY OF  
THE EFFICIENCY OF VISA ON ARRIVAL SERVICE  
AT SOEKARNO HATTA AIRPORT  
FROM CUSTOMER/PASSENGER POINT OF VIEW**

Dear respected Sir/Madam/and respondents,

For the purpose of developing a thesis on the topic of the analysis of The efficiency of Visa On Arrival service at Soekarno Hatta Airport, I am, **Hendra Nofiardi**, a postgraduate student at the University of Indonesia, am going to conduct a research about the aforementioned topic. Used for data collecting, I'd like you to fill out this questioner.

**Respondent Identity** :  
Respondent Number :  
Name :  
Nationality :  
Sex :  
Occupation :

Answering Guidance :

**For customer perspective and expectation**

choose one answer below for each question (cross (X) the box)

1. Very dissatisfied, means you are very dissatisfied with the service.
2. Dissatisfied, means you dissatisfied with the service.
3. Fairly satisfied means you are fairly satisfied with the service.
4. Satisfied, means you are satisfied with the service.
5. Very Satisfied, means you are very satisfied with the service.

NO	Pernyataan	Customer' View					Customer Expectation				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Tangibility</b>										
1	Queue line is acceptable										
2	Visa on Arrival information guidance's Availability										
<b>B.</b>	<b>Reliability</b>										
1	Length time of service suits the standard										
2	Visa On Arrival Cost is suitable/appropriate										
<b>C.</b>	<b>Responsiveness</b>										
1	Officer response to customer complaint										
2	instrument for accommodating complaint										
<b>D.</b>	<b>Assurance</b>										
1	Replacement of the broken printed visa										
2	Officer capability to give service's assurance										
<b>E.</b>	<b>Empathy</b>										
1	Officer's respectful attitude										
2	Officer willing to manage the complaint.										

Please give your suggestion to improve the efficiency of visa on arrival service at soekarno hatta airport.

.....  
.....

### Contoh Visa On Arrival







Contoh Receive VOA

