

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARAN

Tabel Pertanyaan Wawancara

1. Pegawai/Struktural *Investment Corner* (DP, AS & RI)

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bagaimana kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia di <i>Investment Corner</i> dalam mendukung pelayanan kepada pengguna layanan?	
		Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan dan kerapian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna?	
		Bagaimana kemudahan akses dan navigasi sistem informasi yang digunakan dalam layanan <i>Investment Corner</i> , baik secara langsung maupun digital?	
		Bagaimana ketersediaan dan kualitas materi panduan atau informasi layanan investasi yang diberikan kepada masyarakat?	
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Bagaimana konsistensi pelayanan yang diberikan oleh <i>Investment Corner</i> dalam memenuhi standar atau janji layanan kepada pengguna?	
		Bagaimana ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang diberikan kepada pengguna?	
		Bagaimana tingkat akurasi informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait layanan investasi?	
		Bagaimana kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan?	
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Bagaimana kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan atau permintaan dari pengguna layanan?	
		Bagaimana sikap dan kemauan petugas dalam membantu serta memberikan solusi kepada pengguna layanan?	
		Bagaimana efisiensi proses pelayanan yang berlangsung di <i>Investment Corner</i> menurut pengalaman Anda sebagai pelaksana layanan?	
		Bagaimana penanganan keluhan dari pengguna layanan, dan sejauh mana hal tersebut dapat memberikan kepuasan?	

4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Bagaimana kompetensi dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan terkait investasi kepada masyarakat?	
		Bagaimana sikap keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna layanan?	
		Bagaimana jaminan keamanan data pengguna yang diberikan dalam proses pelayanan di Investment Corner?	
		Bagaimana kredibilitas dan reputasi layanan Investment Corner menurut pandangan Anda sebagai bagian dari penyelenggara layanan?	
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Bagaimana petugas memberikan perhatian secara individual terhadap kebutuhan pengguna layanan?	
		Bagaimana kemudahan akses layanan bagi berbagai kalangan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan tertentu?	
		Bagaimana fleksibilitas petugas dalam menangani kebutuhan khusus dari pengguna layanan?	
		Bagaimana pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelaku usaha atau investor yang menggunakan layanan Investment Corner?	

2. Pengguna Layanan (PS & TM)

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia di Investment Corner?	
		Bagaimana kesan Anda terhadap penampilan dan kerapian petugas saat memberikan pelayanan?	
		Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses dan memahami sistem informasi layanan yang tersedia?	
		Bagaimana ketersediaan dan kejelasan materi panduan atau informasi layanan investasi yang Anda terima?	
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Bagaimana pengalaman Anda terkait konsistensi pelayanan yang diberikan oleh Investment Corner?	
		Bagaimana ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang Anda rasakan?	

		Bagaimana keakuratan informasi yang Anda terima terkait layanan investasi?	
		Bagaimana kemampuan petugas dalam membantu menyelesaikan masalah atau kebutuhan Anda?	
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan atau kebutuhan Anda?	
		Bagaimana kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan solusi atas kebutuhan Anda?	
		Bagaimana efisiensi proses pelayanan yang Anda rasakan selama menggunakan layanan Investment Corner?	
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menyampaikan keluhan, dan bagaimana penanganannya oleh petugas?	
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Bagaimana tingkat keyakinan Anda terhadap kompetensi dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan investasi?	
		Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap keramahan dan kesopanan petugas selama pelayanan?	
		Bagaimana perasaan Anda terkait keamanan data pribadi saat menggunakan layanan ini?	
		Bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap kredibilitas dan reputasi layanan Investment Corner?	
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Bagaimana pengalaman Anda terkait perhatian petugas terhadap kebutuhan Anda secara individual?	
		Bagaimana kemudahan akses layanan bagi Anda sebagai pengguna?	
		Bagaimana pengalaman Anda terkait fleksibilitas petugas dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan Anda?	
		Menurut Anda, sejauh mana petugas memahami kebutuhan pelaku usaha atau investor seperti Anda?	

3. Perwakilan Pedagang Dinas Penanaman Modal (KS)

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bagaimana penilaian Anda terhadap kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik Investment Corner dalam	

		mendukung pelayanan investasi?	
		Bagaimana pandangan Anda terkait standar penampilan dan kerapian petugas layanan di Investment Corner?	
		Bagaimana efektivitas sistem informasi yang digunakan dalam mendukung akses dan navigasi layanan investasi?	
		Bagaimana ketersediaan dan kualitas materi informasi atau panduan layanan investasi yang disediakan kepada masyarakat?	
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Bagaimana konsistensi pelaksanaan layanan Investment Corner dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan?	
		Bagaimana ketepatan waktu pelayanan dalam proses penyelesaian layanan investasi menurut evaluasi Anda?	
		Bagaimana tingkat akurasi informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas layanan?	
		Bagaimana kemampuan Investment Corner dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan?	
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Bagaimana daya tanggap petugas dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan masyarakat terkait layanan investasi?	
		Bagaimana komitmen petugas dalam memberikan bantuan dan solusi kepada pengguna layanan?	
		Bagaimana efisiensi proses pelayanan yang berjalan di Investment Corner menurut perspektif kelembagaan?	
		Bagaimana sistem dan efektivitas penanganan keluhan pengguna layanan di Investment Corner?	
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Bagaimana kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan investasi di Investment Corner?	
		Bagaimana standar pelayanan terkait sikap keramahan dan profesionalitas petugas dalam melayani masyarakat?	
		Bagaimana mekanisme yang diterapkan untuk menjamin keamanan data pengguna layanan?	
		Bagaimana Anda menilai kredibilitas dan reputasi	

		layanan Investment Corner dalam mendukung iklim investasi daerah?	
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Bagaimana perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap kebutuhan spesifik pengguna layanan dari sudut pandang kebijakan?	
		Bagaimana kebijakan yang ada dalam menjamin kemudahan akses layanan bagi berbagai kalangan masyarakat?	
		Bagaimana fleksibilitas layanan dalam mengakomodasi kebutuhan khusus pelaku usaha atau investor?	
		Bagaimana pemahaman penyelenggara layanan terhadap kebutuhan pelaku usaha dalam konteks pengembangan investasi daerah?	



LAMPIRAN 2 PEDOMAN OBSERVASI

Tabel Aspek-Aspek Observasi

No	Dimensi	Aspek yang Diamati
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik Investment Corner (ruang layanan, meja, kursi, signage, dll.) b. Penampilan dan kerapian petugas layanan (seragam, identitas, kebersihan) c. Kemudahan akses dan navigasi sistem informasi (layar informasi, alur layanan, petunjuk arah) d. Ketersediaan materi panduan layanan investasi (brosur, leaflet, media informasi)
2	Identifikasi Risiko (<i>Identify Risks</i>)	a. Konsistensi petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur atau standar pelayanan b. Ketepatan waktu dalam proses pelayanan (durasi layanan, antrian, penyelesaian) c. Akurasi informasi yang disampaikan petugas kepada pengguna layanan d. Kemampuan petugas dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan pengguna
3	Analisis Risiko (<i>Analyze Risks</i>)	a. Kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan atau kebutuhan pengguna b. Sikap dan kemauan petugas dalam membantu pengguna layanan c. Efisiensi alur dan proses pelayanan yang berlangsung d. Cara dan kualitas penanganan keluhan pengguna layanan
4	Evaluasi Risiko (<i>Evaluate Risks</i>)	a. Kompetensi dan penguasaan petugas terhadap informasi layanan investasi b. Keramahan dan kesopanan petugas dalam berinteraksi dengan pengguna c. Upaya atau mekanisme dalam menjaga keamanan data pengguna d. Kepercayaan yang ditunjukkan melalui sikap profesional dan kredibilitas layanan
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan individual pengguna layanan b. Kemudahan akses layanan bagi berbagai kalangan (disabilitas, lansia, dll.) c. Fleksibilitas petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna d. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelaku usaha atau investor

LAMPIRAN 3 SK PEMBIMBING

84



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**
Nomor : B-677/Un.05/III.8/AP/PP.00.9/06/2026

Tentang

**JUDUL DAN PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

- Menimbang : Bahwa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah menyetujui judul skripsi yang bersangkutan pada tanggal 18 Juni 2026.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Sunan Gunung Djati Bandung Menjadi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2013 Jo. Peraturan Menteri Agama No.77 Tahun 2013 Jo. Nomor 44 Tahun 2017 Jo. No 27 Tahun 2020 dan Jo. Nomor 45 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
6. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung Nomor : 325/Un.05/IL.2/KP.07.6/08/2023 tanggal 22 Agustus 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: B-1438/Un.05/1.1/PP.009/09/2023 Tentang Penetapan Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2023.
8. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: B-887/Un.05/1.1/PP.00.9/05/2025 Tentang Kalender Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2025/2026.
- Memperhatikan : Surat saudara **REVA MAULA PUTRI**, Nomor Pokok 1228010180, Tanggal : 03 Desember 2025 perihal pengajuan judul.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN TENTANG JUDUL DAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**
- Pertama : Mengesahkan Judul Skripsi:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA INVESTMENT CORNER MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDUNG
- Atas Nama : **REVA MAULA PUTRI**
Nomor Pokok : **1228010180**
Jurusan : **Administrasi Publik**
- Kedua : Mengangkat saudara sebagai Pembimbing Penulisan Skripsi, sebagai berikut :
1. **Prof. Dr. H. Sahya Anggara, Drs. M.Si**
2. **Hilma Mutiara Winata, M.Si**
- Ketiga : Pembimbing bertugas melakukan bimbingan penulisan skripsi sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- K keempat : Kepada Pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai mahasiswa yang bersangkutan lulus dalam ujian program Strata Satu (S-1);
- Keenam : Segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Bandung, 18 Juni 2026
Dekan,



Prof. H. Ahmad Ali Nurdin, Ph.D
NIP. 197305271998031001

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
2. Yth. Pembimbing Skripsi;
3. Yang bersangkutan

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI



LAMPIRAN 5 SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan A.H. Nasution No. 105 Cibiru Bandung 40614 Telp. (022) 7811918 Fax. (022) 7811918
Website: www.uinsgd.ac.id e-mail: info@uinsgd.ac.id

Nomor : B-2495/Un.05/III.8/PP.00.9/6/2026 Bandung, 22 Juni 2026
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian/ Wawancara
Penyebaran Angket dan Data

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Jl. Cianjur No.34, Kacapiring, Kec. Batununggal
Kota Bandung

Assalamu 'alaikum wr.wb .

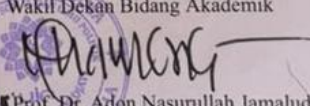
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan izin kepada :

Nama : Reva Maula Putri
NIM : 1228010180
Jurusan/Program : Administrasi Publik / Strata Satu (S1)
Semester /Th. Akademik : VII (Tujuh) / 2025/2026

yang bersangkutan akan mengadakan Penelitian pada Instansi/Lembaga/Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, dan meminta data-data yang diperlukan dalam rangka penelitian/observasi.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Prof. Dr. Adon Nasurullah Jamaludin, M.Ag
NIP. 197203271997031001



Tembusan :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN SGD Bandung (sebagai laporan).



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Cianjur No. 34 Telp. (022) 7217487-7217663-7217608 Fax. (022) 7217587-7217663 Bandung

Bandung, 28 Juli 2026

Nomor : B/ 1034-SETDPMPTSP/IV/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Perihal Permohonan Izin
Penelitian Skripsi / Wawancara
penyebaran angket dan data

Yth. Dekan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati
Di

Bandung

Sehubungan surat Dekan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung nomor : B-2495/Un.05/III.8/PP.00.9/6/2026 perihal Permohonan Izin Penelitian Skripsi / Wawancara penyebaran angket dan data, dengan nama Mahasiswi sebagai berikut:

Nama : Reva Maula Putri
Nim : 1228010180
Kompetensi / Keahlian : Administrasi Publik

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya DPMTSP Kota Bandung tidak berkeberatan dengan Penelitian / Wawancara tersebut sepanjang mematuhi Peraturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

**a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

Sekretaris,



Mas Yusuf Hidayat, S.Sos, M.Si.
Pembina Tingkat 1

NIP.197105261997031004

Tembusan disampaikan kepada :

Yth. Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu
(sebagai laporan)

RIWAYAT HIDUP



Reva Maula Putri, lahir pada 18 Juni 2004, merupakan putri dari Bapak Sutiawan dan Ibu Nur. Penulis adalah anak keempat dari empat bersaudara dan satu-satunya anak perempuan dalam keluarga. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Neglari 2, kemudian MTs Al Anshoriah, dan melanjutkan pendidikan di SMK PGRI Pakenjeng. Sejak SMK, penulis memiliki ketertarikan pada dunia makeup dan fashion. Pada kelas II SMK, penulis mulai belajar mandiri dengan bekerja sebagai *eyelash extension home service*. Pengalaman tersebut menjadi awal penulis mengenal dunia kerja sekaligus mengembangkan keterampilan dalam tanggung jawab, kedisiplinan, pelayanan, komunikasi, dan manajemen waktu. Setelah lulus SMK, penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik di UIN Sunan Gunung Djati. Selama perkuliahan, penulis aktif mencari pengalaman di luar akademik, antara lain bekerja sebagai *host live selling* pakaian dan di bidang *Food and Beverage* (F&B). Berbagai pengalaman tersebut memperluas kemampuan penulis dalam beradaptasi, berkomunikasi, dan bertanggung jawab di lingkungan kerja yang beragam. Selain itu, sejak 2022 penulis aktif sebagai konten kreator di media sosial. Kegiatan tersebut menjadi wadah untuk menyalurkan kreativitas dan minat terhadap makeup serta fashion, sekaligus mengembangkan kepercayaan diri dan kemampuan berinteraksi. Berbagai pengalaman hidup yang dilalui turut membentuk pribadi penulis menjadi lebih dewasa, reflektif, dan mampu menerima perubahan. Penulis belajar untuk mengenal diri, menghargai setiap proses, serta tetap melangkah menghadapi berbagai tantangan. Saat ini, penulis sedang menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik di UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai salah satu tahapan untuk memperoleh gelar sarjana. Penyusunan skripsi ini menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik dan proses pendewasaan penulis untuk terus berkembang dan menatap masa depan.