

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Observasi

1. Fokus:

Kualitas Pelayanan Bandung *Tour On Bus* Rute Kuning di Unit Pelaksana Teknis atau Badan Layanan Umum Daerah Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung

2. Waktu Observasi

9 November 2022- 4 Februari 2023

3. Tempat Observasi

Pengoperasian Bandung *Tour On Bus* Rute Kuning Kota Bandung di Alun-alun Kota Bandung

4. Tujuan Observasi

a) Untuk mengetahui bagaimana implementasi Bandung *Tour On Bus* Rute Kuning terhadap Peraturan Wali Kota Bandung No. 103 Tahun 2018 Tentang Pengoperasian dan Tarif Sewa Bus Wisata Bandung *Tour on bus*.

b) Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan kepada para wisatawan/ yang menggunakan Bandung *Tour On Bus*.

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Penampilan petugas/ Aparatur dalam melayani pelanggan ?
2. Bagaimana kenyamanan tempat melakukan pembayaran?
3. Apakah mudah dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana kedisiplinan petugas/ Aparatur dalam melakukan pelayanan?
5. Apakah mudah dalam mengakses dalam permohonan pelayanan?
6. Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani pelanggan?
7. Bagaimana standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
10. Bagaimana merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
11. Bagaimana petugas melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, tepat dan tepat waktu?
12. Bagaimana respon petugas terhadap keluhan dari pelanggan?
13. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dan kepastian dalam pelayanan?
14. Apakah petugas memberikan/ mendahulukan kepentingan pelanggan?
15. Apakah petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun kepada pelanggan?
16. Apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif?

17. Apakah petugas melayani dan menghargai pelanggan?

Lampiran 3 Persuratan



Nomor : 2226/Unpas-Fisip.DI/Q/XII/2022
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
Dinas Perhubungan Kota Bandung
Jl. Sor GBLA, Rancabolang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat
Di
Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hari Abdul Aziz
 Nomor Pokok : 192010090
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Email : abdulazizhari@gmail.com
 No.Hp : 082119720649

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenalkan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Unit Pelaksana Teknis/ Badan Layanan Umum Daerah

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 19 Desember 2022
 Wakil Dekan I

 Dr. Kunkunrat M.Si
 NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261
 website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id

Gambar 1. Surat permohonan penelitian dari Universitas kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung



Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 2234/Unpas-Fisip.DI/Q/XII/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.

**H. Bambang Sukardi, M.Si Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
Jl. Wastukencana , Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa barat
40117**

Di

Kota Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hari Abdul Aziz
Nomor Pokok : 192010090
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Email : abdulazizhari@gmail.com
No.Hp : 082119720649

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Analisis Kualitas Pelayanan Bandung Tour On Bus Rute Kuning Di Unit Pelaksana Teknis Atau Badan Layanan Umum Daerah Dinas Perhubungan Kota Bandung

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 20 Desember 2022
Wakil Dekan I

Dr. Kunjunrat M.Si
NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261
website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id

**Gambar 2. Surat permohonan penelitian dari Universitas kepada
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.**



Gambar 3. Surat balasan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung Kepada peneliti

KARTU PENERUS DISPOSISI

INDEKS/KODE	257	Tanggal Penyelesaian	22 Desember 2022
Perihal	Penelitian dengan judul "Analisis kualitas pelayanan Bandung Tour on bus rute Kuning di unit pelaksanaan		
TGL./No	PP.09.01 / 1809 - Kesbangpol XII/2022		
ASAL	A.N Hari Abdul A212		

INSTRUKSI/INFORMASI&*)

Dengan hormat, harap :

<input type="checkbox"/> Tanggapan dan saran <input checked="" type="checkbox"/> Proses lebih lanjut sesuai ketentuan <input type="checkbox"/> Pelajari, buat telaahan dan laporan segera <input type="checkbox"/> Koordinasikan dengan yang bersangkutan <input type="checkbox"/> Buat surat balasan/segera di jawab <input type="checkbox"/> Siapkan bahan <input type="checkbox"/> Untuk diketahui <input type="checkbox"/> Hadiri <input type="checkbox"/> Dampingi saya	Diteruskan Kepada: <input type="checkbox"/> SEKRETARIS <input type="checkbox"/> KABID Perencanaan dan Pembinaan Transportasi <input type="checkbox"/> KABID Manajemen Transportasi dan Parkir <input type="checkbox"/> KABID Pengendalian dan Ketertiban Transportasi <input type="checkbox"/> KABID Sarana dan Prasarana Transportasi <input type="checkbox"/> KA UPT Terminal <input type="checkbox"/> KA UPT Pengelolaan Parkir <input type="checkbox"/> KA UPT Pengelolaan Angkutan <input checked="" type="checkbox"/> KASUBAG Umum dan Kepegawain <input type="checkbox"/> KASUBAG Keuangan <input type="checkbox"/> KASUBAG Program Data dan Informasi <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--	---

29/12-2022.
A.

Sdr. Tataeng T
diperindak lanjut
sesuai arahan
pimpinan

*) 1). Kepada bawahan "instruksi" dan atau "informasi"
 2). Kepada atasan "informasi coret instruksi"

Gambar 4. Surat disposisi dari Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada Peneliti untuk diteruskan kepada Unit Pelaksana Teknis atau Badan Layanan Umum Daerah Dinas perhubungan Kota Bandung

Lampiran 4 Dokumentasi

Gambar 1. Foto bersama bapak Yudhiana selaku kepala UPT atau BLUD Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung



**Gambar 2. Foto bersama bapak Herlangga selaku kepala
Koordinator Bandung *Tour On Bus***



Gambar 3. Foto gedung kantor Dinas perhubungan Kota Bandung di Jl. Soekarno Hatta (Leuwi Panjang)



**Gambar 4. Foto bersama bapak Asep selaku petugas *tour guide*
*Bandung Tour On Bus***



Gambar 5. Foto tampak dari dalam bus *Bandung tour on bus*



Gambar 6. Foto tampak dari luar bus *Bandung tour on bus*



Gambar 7. Foto wawancara bersama ajeng selaku wisatawan yang menaiki *Bandung tour on bus*



Gambar 8. Foto wawancara bersama Salvia selaku wisatawan yang menaiki bus Bandung *tour on bus*



Gambar 9. Foto wawancara bersama Silva selaku wisatawan yang menaiki Bandung *tour on bus*