

## **A. Lembar Interview Guide**

### **A. Pertanyaan untuk profil**

1. Kapan dan dimana anda dilahirkan?
2. Apa pekerjaan/ kesibukan anda saat ini?
3. Adakah riwayat pekerjaan/ organisasi yang pernah anda ikuti?
4. Apa pendidikan terakhir yang anda tempu?
5. Kapan anda melapor, mengeluh, atau memberikan saran pada website UPIK?
6. Mengapa anda melapor, mengeluh, atau memberikan saran ke website UPIK?
7. Sudah berapa kali anda melapor, mengeluh, atau memberikan saran ke website UPIK?

### **B. Pertanyaan untuk opini**

1. Bagaimana pendapat anda secara keseluruhan mengenai balasan dari pesan yang anda laporkan ke UPIK?
2. Apa yang mendorong anda berpendapat melalui website UPIK?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pesan balasan dari UPIK?
4. Apakah bahasa dalam pesan balasan dari UPIK sudah sesuai, mengapa ?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai waktu balasan pesan dari UPIK, Mengapa ?

6. Faktor apa yang membuat anda beropini pada pesan balasan UPIK?
  - a. Pengalaman
  - b. Budaya
  - c. Suasana Psikologi
  - d. Kepercayaan
7. Apa yang anda pikirkan setelah pesan anda dibalas oleh UPIK?
8. Media apa yang sering digunakan dalam membalas pesan balasan dari UPIK, SMS atau EMAIL?
9. Apakah dalam balasan melalui emai atau SMS isi dan waktunya sudah tepat?
10. Apa yang sering anda laporkan pada website UPIK?
  - a. Keluhan
  - b. Saran
  - c. Kritik
  - d. Pertanyaan