

LAMPIRAN

Interview Guide (Informan)

1. Apa yang dimaksud pelayanan antrian permohonan paspor online?
2. Apa yang menjadi latar belakang adanya program antrian permohonan paspor online?
3. Kapan program antrian permohonan paspor online diterapkan?
4. Bagaimana respon masyarakat terhadap program permohonan antrian paspor secara online?
5. Media apa yang digunakan untuk memberikan informasi terkait adanya pelayanan antrian permohonan paspor secara online?
6. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan program ini?
7. Langkah apa yang akan dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
8. Sejauh ini, apakah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku? Adakah standarisasi dalam pelayanan pada program ini?
9. Keunggulan antrian online dengan walk-in?
10. Apakah biro perjalanan seperti travel, haji/umrah dan yang akan bekerja ke luar negeri juga mengikuti program antrian online?
11. Apakah hasil pelayanan dari program ini sudah berjalan dengan efektif?

Interview Guide (Responden)

1. Bagaimana proses dan akses pelayanan? Apakah memudahkan?
2. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan?
3. Bagaimana respon petugas pada saat melayani, memberikan informasi? Apakah mudah untuk dimengerti?
4. Apakah petugas melayani dengan sikap ramah?
5. Sejauh ini, apakah pelayanan antrian permohonan paspor secara online sudah efektif?
6. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?