PEDOMAN WAWANCARA

(untuk aparatur PT. PT. Pos (Persero) Kota Bandung)

I. Identitas Informan

Nama :

Alamat :

Usia : tahun.

Jenis Kelamin : Laki-laki /Perempuan

Pendidikan :

Pekerjaan/Jabatan :

1. Produksi aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*.
    1) Bagaimana Sumber Daya Manusia aparatur PT. Pos Kota Bandung pelayanan yang ditentukan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung?
    2) Bagaimana Perencanaan yang dilakukan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?.

3) Bagaimana Pelaksanaan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dapat melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?.
4) Bagaimana Kepemimpinan PT. Pos Persero Kota Bandung kepada bawahannya dalam menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?
5) Bagaimana Tanggung jawab aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?

2. Bagaimana Efesiensi PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?
   1) Bagaimana Biaya PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?.
   2) Bagaimana Waktu Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung?
   3) Bagaimana Tenaga aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung pelaksana dalam menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?
3. Bagaimana Kepuasan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?
   1) Bagaimana Tingkat PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menjalankan efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?

2) Bagaimana Tingkat Kinerja Aparatur aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?
3) Bagaimana Tingkat Publik/masyarakat dengan adanya efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?

4. Bagaimana keunggulan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*?:
   1) Bagaimana Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Lin* PT. Pos Persero Kota Bandung?
   2) Bagaimana hubungan timbal balik antara masyarakat dengan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melakasana pelayanan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Lin*?
   3) Bagaimana Konsistensi Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung?
      1. Bagaimana Penerapan prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP) mengenai Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung.
      2. Bagaimana Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung ?

5. Bagaimana Pengembangan memanfaatkan proses kelompok pada budaya organisasi secara menyeluruh?
    1) Bagaimana Strategi intervensi aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* ?
    2) Bagaimana Pencapaian tujuan dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik PT. Pos Persero Kota Bandung?