

PEDOMAN OBSERVASI

Tujuan : Mengamati dan Menganalisis bagaimana manajemen pelayanan dilakukan dalam proses pembuatan paspor termasuk transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan responsivitas.

Subjek : Petugas Pelayanan

1. Seberapa disiplin dan bertanggungjawab petugas dalam menyelesaikan tugasnya
2. Cara petugas menghadapi tantangan serta hambatan dalam pekerjaannya.
3. Seberapa baik komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat atau pemohon paspor.
4. Seberapa puas pemohon pembuatan paspor terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi
5. Respon petugas dalam proses pembuatan paspor

PEDOMAN WAWANCARA

A. Bagian Petugas Pelayanan Lalu Lintas

1. Bagaimana proses pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi makassar?
2. Apa saja masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan paspor?
3. Seperti apa jenis proses penerapan transparansi oleh petugas pelayanan?
4. Seperti apa tanggung jawab yang diberikan oleh kantor imigrasi Makassar dalam proses pembuatan paspor?

B. Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. Bagaimana bentuk partisipasi yang petugas layanan berikan?
2. Bagaimana respon Bapak/Ibu terhadap pemohon yang mengalami masalah dalam pembuatan paspor?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi?

C. Masyarakat (Pemohon Paspor)

1. Bagaimana bentuk keterbukaan yang Bapak/Ibu rasakan dari petugas pelayanan?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh petugas pelayanan bagi Bapak/Ibu?

3. Apa saja partisipasi dan respon dari petugas pelayanan bagi Bapak/Ibu yang datang mengurus paspor?