

PEDOMAN WAWANCARA

1. Berapakah standar waktu pelayanan di loket Samsat *Drive- Thru* ?
2. Apakah Samsat *Drive Thru* tidak memiliki target ataupun tujuan khusus seperti mengenai jumlah pajak yang harus dicapai ataupun jumlah objek pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* ?
3. Terkait dengan masalah biaya pelayanan, adakah biaya tambahan pada layanan Samsat *Drive-thru* ?
4. Berdasarkan kuantitas pelayanan yang diberikan dan apakah sudah melalui perencanaan yang sudah ada ataupun tidak ?
5. Berkaitan dengan hal hubungan kerja dengan para pegawai maupun atasan dan seperti apa bentuk kerjasama dalam meningkatkan loyalitas kelompok kerja?
6. Apakah disiplin waktu tersebut berkenaan langsung terhadap semangat kerjasama serta loyalitas dalam kelompok kerja?
7. Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi di Samsat *Drive-Thru* ?
8. Seperti apakah bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan ?
9. Adakah usaha yang berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan ?
10. Apakah yang menjadi factor kendala dan pendukung pelaksanaan pelayanan Samsat *Drive-Thru* ?

Wawancara untuk masyarakat

- 1. Bagaimanakah pelayanan Samsat *Drive-Thru* menurut anda sejauh ini?**
- 2. Apakah ada hal-hal yang kurang jelas dalam permohonan pelayanan?**
- 3. Mengapa anda menggunakan layanan Samsat *Drive-Thru* ?**
- 4. Mengapa anda tidak menggunakan layanan Samsat *Drive-Thru*?**

