

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I indrawijaya,2000 perilaku organisasi. Bandung : sinar baru Algasindo
- Amstrong, mischael. 1999 Manajemen sumber daya manusia terjemahan sofyan dan Haryanto.
- Desiderato, 1976 jalaudin Rahmat. psikologi komunikasi
- Dessler, gray, 2000, Manajemen Sumber Daya manusia, edisi terjemahan, penerbit PT.prenhalindo, Jakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno, 1982. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Luthans, fred.2006 Perilaku Organisasi. Diterjemahkan oleh andika yuwono dkk. Edisi pertam, penerbit andi, Yogyakarta
- Lexy. J. Moleong 2000 Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, judge.2007 Perilaku Organisasi.
- Robbins, Stephen p. 1996 perilaku Organisasi jilid II
- Intruksi Presiden Republik Indonesia No.3 : 2003 Tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

**PEDOMAN WAWANCARA
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELANAN E-GOVERNMENT
PEMROVSU (STUDI DESKRIPTIF PADA KELURAHAN DENAI
KEC.MEDAN DENAI)**

I. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Pekerjaan/Profesi :

II. Beberapa Pertanyaan yang mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap pelayanan e-Government Pemprovsu.

- a. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keberadaan pelayanan e-Government Pemprovsu saat ini?
- b. Apakah bapak/ibu sudah pernah menggunakan pelayanan e-Government ?
- c. Jika pernah, bagaimana menurut anda pelayanan yang paling mudah atau baik digunakan antara manual atau online?
- d. selama bapak/ibu menggunakan pelayanan e-Government adakah hambatan-hambatan yang anda dapatkan?
- e. Apakah Menurut bapak/ibu informasi-informasi yang disediakan dalam pelayanan e-Government sudah tersusun dengan baik dan akurat?
- f. Pernahkah ibu/bapak memberikan saran atau pengaduan lewat pelayanan e-Government?
- g. Apakah menurut bapak/ibu pelayanan e-Government sudah transparan dalam ketersediaan rencana kerja anggaran (RKA)?
- h. Apakah ketersediaan dokumen pelaksanaan anggaran sudah transparan?
- i. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketersediaan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemprovsu dalam Pelayanan e-Government sudah transparan?

- j. Menurut Anda apa saran yang ingin disampaikan kepada PemprovSU khusus sistem Pelayanan e-Government supaya kedepannya lebih baik?

Tambahan pertanyaan bagi key informan.

- a. Apakah masyarakat di kelurahan denai ini sudah mengetahui sistem pelayanan e-government?
- b. Apakah ada sosialisasi dari kantor kelurahan untuk menggunakan e-Government pemprovSU kepada masyarakat?

