

# LAMPIRAN

## **Transkrip 1 : Informant bernama Vimala (2011-58-008) status mahasiswa aktif UEU fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Broadcasting.**

1. Apakah yang kamu ketahui tentang opini publik?  
Opini publik bagi gue sih bisa dikatakan tanggapan masarakat gitu, tentang sebuah kejadian atau tindakan.
2. Apakah yang kamu ketahui tentang pelayanan jasa  
Pelayanan jasa menurut gue sih lembaga yang ngurusin tentang relasi keluar, bisa aja berurusan dengan memberikan informasi atau hal lain yang membantu bagi orang lain.
3. Bagaimana proses pelayanan humas saat kamu pertama kali mendaftar di EMAS?  
haha gue udah lupa. Tapi seinget gue sih waktu gue daftar disini bagus kok. Mereka ngasih informasi ke gue lengkap plus sama duit yang musti keluar, hahahaha.
4. Menurut kamu sudah baik kah pelayanan humas?  
Ya mereka sudah bekerja dengan baik.
5. Opini apa yang kamu buat setelah melihat pelayanan humas?  
Hmm ya baik sudah menjalankan tugasnya dengan sungguh-sungguh.
6. Apa ada kendala dalam pelayanan humas emas?  
Gak ada kayaknya.
7. Apa saran kamu terhadap pelayanan humas emas?  
Saran gue sih, makin maju donk untuk kedepanya sukses trus.

8. Apakah anda pernah kecewa dengan pelayanan humas emas  
Belum pernah tuh.
9. Seberapa besar penilaian yang bisa kalian berikan kepada humas emas  
(range nilai 1-10)?  
Gue kasih nilai berapa ya.mungkin 8 kali yah.
10. Menurut kalian perlu tidak diadakan kotak saran untuk pelayanan  
humas emas  
Perlu banget.

**Transkrip 2 : Informant bernama Icha (2011-58-012) status mahasiswa aktif UEU fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Broadcasting.**

1. Apakah yang kamu ketahui tentang opini publik?  
Opini publik menurut gue sebuah tanggapan yang muncul akibat adanya peristiwa di lingkungan.
2. Apakah yang kamu ketahui tentang pelayanan jasa?  
Pelayanan jasa ialah orang yang bertugas membantu memberikan jasa bisa berbentuk informasi ataupun jasa secara fisik.
3. Bagaimana proses pelayanan humas saat kamu pertama kali mendaftar di EMAS?  
Prosesnya sih waktu itu ga ribet trus informasi yang gue dapet banyak jadi setidaknya pandangan gue ada tentang fakultas yang ingin gw masukin.
4. Menurut kamu sudah baik kah pelayanan humas?  
Kurang cepat melayaninya
5. Opini apa yang kamu buat setelah melihat pelayanan humas?  
Opini gue sih, lebih cepat lagi biar memuaskan dan ga mengecewakan mahasiswa.
6. Apa ada kendala dalam pelayanan humas emas?  
Lama banget melayani.
7. Apa saran kamu terhadap pelayanan humas emas?  
Saran gue sih ya klo memang sekarang kurang baik, berarti besok harus lebih baik lagi donk.

8. Apakah anda pernah kecewa dengan pelayanan humas emas?  
Waktu itu pelayanan buat pengambilan almamter lama, terus kadang – kadang stoknya abis dan harus nunggu lagi.
  
9. Seberapa besar penilaian yang bisa kalian berikan kepada humas emas (range nilai 1-10)?  
Gue nilai 7.
  
10. Menurut kalian perlu tidak diadakan kotak saran untuk pelayanan humas emas?  
Wah bagus banget tuh, bisa jadi kotak masa depan yang memberikan asupan bagi kinerja humas.

**Transkrip 3 : Informant bernama Gustaf Refy (2011-58-055) status mahasiswa aktif UEU fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Broadcasting.**

1. Apakah yang kamu ketahui tentang opini publik?  
Opini publik ialah sebuah penilaian terhadap sebuah peristiwa dari masyarakat yang mempunyai pandangan tersendiri menyikapi peristiwa atau hal tertentu.
2. Apakah yang kamu ketahui tentang pelayanan jasa?  
Pelayanan jasa ialah seseorang atau lembaga yang punya tugas memberikan jasa yang berbentuk apa saja baik informasi atau jasa-jasa lainnya sesuai dengan bidang masing-masing.
3. Bagaimana proses pelayanan Humas saat kamu pertama kali mendaftar di UEU?  
Hmm, waktu datang kesini mau daftar sih gue bingung. Tapi pas masuk kekampusnya gue dikasih informasi banyak sama humas universitas esa unggul, jadi gue tau tentang profile kampus dan jurusan yang gue mau ambil.
4. Menurut kamu sudah baik kah pelayanan humas Universitas Esa Unggul?  
Sebenarnya sich bagus, cuma yang bikin males itu kalo ngantrinya bisa sampe berjam – jam gitu, itu yang bikin kesel sich.
5. Opini apa yang kamu buat setelah melihat pelayanan humas?  
Ya kalo bisa gimana caranya biar mahasiswa ga perlu nunggu lama untuk mengantri mendapatkan pelayanan dari humas.
6. Apa ada kendala dalam pelayanan humas emas?  
Ya kendalanya cuma lama aja kalo ngantri

7. Apakah anda pernah kecewa dengan pelayanan humas emas?  
Kecewanya karena pelayanan humasnya lama jadi buat mahasiswa ngantri bisa lama.
8. Seberapa besar penilaian yang bisa kalian berikan kepada humas Universitas Esa Unggul (range nilai 1-10)  
Hmm berapa ya, gue kasih 7 deh buat humas UEU.
9. Menurut kalian perlu tidak diadakan kotak saran untuk pelayanan humas emas  
Penting juga tuh bisa juga kan jadi kotak idea bukan cuma saran.
10. Apakah kalian menyesal masuk UEU?  
Ga sich, kan kita yang milih masuk sini.

**Transkrip 4 : Informant bernama Marisa (2011-58-005) status mahasiswa aktif UEU fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Broadcasting.**

1. Apakah yang kamu ketahui tentang opini publik?  
Kalau menurut gue sih opini public itu penilaian yang ada di kalangan masyarakat tentang sebuah masalah atau informasi.
2. Apakah yang kamu ketahui tentang pelayanan jasa?  
Pelayanan jasa ya pelayanan jasa orang yang suka membantu orang lain sesuai dengan bidangnya, ya contohnya bagian humas ngasih informasi ke orang lain.
3. Bagaimana proses pelayanan humas saat kamu pertama kali mendaftar di EMAS?  
Bagus sih, tapi jarang yah humas cowo yang ganteng gitu, hahaha becanda lo gue.
4. Menurut kamu sudah baik kah pelayanan humas?  
Yah lumayan lah. Tapi harus ditingkatkan lagi klo menurut gue standart lah kek humas kayak humas kampus lain.
5. Opini apa yang kamu buat setelah melihat pelayanan humas?  
Ya sama jawaban gue kayak yang diatas.
6. Apa ada kendala dalam pelayanan humas emas?  
Gak ada sih mungkin belum kali ya klo pas giliran gue fine-fine aja.

7. Apa saran kamu terhadap pelayanan humas emas?  
Yang pasti maju trus donk yah. Biar pelayanannya maksimal gitu.
8. Apakah anda pernah kecewa dengan pelayanan humas emas?  
Selama ini sih belum pernah.
9. Seberapa besar penilaian yang bisa kalian berikan kepada humas emas (range nilai 1-10)?  
Gue kasih nilai 7.
10. Menurut kalian perlu tidak diadakan kotak saran untuk pelayanan humas emas?  
Perlu banget, sapa tau bisa jadi ajang surat-suratan cari pacar hahahahaha.tapi perlu lah kan biar ada kritik dan saran dari kita sebagai pemerhati



**Transkrip 5 : Informant bernama Gideon Agung (2011-58-059) status mahasiswa aktif UEU fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Broadcasting.**

1. Apakah yang kamu ketahui tentang opini publik?  
Opini publik ialah sebuah informasi yang dikemukakan oleh hal layak ramai tentunya atas sebuah peristiwa.
2. Apakah yang kamu ketahui tentang pelayanan jasa  
Pelayanan jasa menurut gue sih lembaga atau perorangan yang bertugas dalam bidang jasa.
3. Bagaimana proses pelayanan humas saat kamu pertama kali mendaftar di EMAS?  
Welcome banget. Ngasih informasi yang lengkap jadi gue tertarik deh.
4. Menurut kamu sudah baik kah pelayanan humas?  
Sangat memuaskan kok tentu sudah sangat baik.
5. Opini apa yang kamu buat setelah melihat pelayanan humas?  
Opini gue ya humas esa unggul bagus banget.
6. Apa ada kendala dalam pelayanan humas emas?  
Ga ada tuh.
7. Apa saran kamu terhadap pelayanan humas emas?  
Harus terus maju donk biar makin keren.

8. Apakah anda pernah kecewa dengan pelayanan humas emas?  
Ga pernah.
9. Seberapa besar penilaian yang bisa kalian berikan kepada humas emas  
(range nilai 1-10)  
Gue kasih 9 donk.
10. Menurut kalian perlu tidak diadakan kotak saran untuk pelayanan humas  
emas  
iya supaya kita bisa kasih kritikan dan saran sama humas kamus ini.

**Transkrip 1 : Key Informant bernama Bapak Zainal Maruf status Staff Humas UEU yang diwawancarai pada tanggal 11 July 2012, pada pukul 14.25 di ruangan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi.**

1. Apakah Humas UEU pernah mengalami keluhan dari mahasiswa?  
Ya tentu pernah, dan kami sebagai staff menerima semua keluhan dan saran dari mahasiswa.
2. Bapak bekerja sebagai apa di Humas UEU?  
Saya bekerja sebagai salah satu staff yang menangani dan memberitahukan semua informasi mengenai UEU yang ingin diketahui oleh mahasiswa.
3. Keluhan apa yang sering didapatkan Humas UEU?  
Yang sering sih mengenai lambatnya pelayanan kami yang harus membuat mahasiswa menunggu lama, selain itu apa ya, hmmm mengenai tidak sesuainya jadwal pembagian almamater.
4. Kenapa bisa terjadi lamanya pelayanan Humas?  
Kami sebagai staff humas UEU mengakui kalau pelayanan kami kurang memuaskan dan kurang cepat dikarenakan kurangnya SDM dan sarana yang ada di biro humas dikarenakan ruangan humas yang kurang luas sehingga staff yang bekerja hanya 5 orang.

5. Pembagian almamater kenapa bisa tidak sesuai dengan jadwal?  
Mengenai pengambilan almamater, kami staff humas sudah berusaha memberitahukan kepada pihak konfeksi agar mempercepat pembuatan almamater tersebut, selain itu dikarenakan pembuatan almamater yang cukup banyak dan berbagai macam ukuran. Di samping itu mahasiswanya pun tidak disiplin dalam pengambilan almamater tersebut, kami selalu menempelkan pengumuman pengambilan almamater sesuai dengan tanggal, jam dan fakultas apa, tetapi mahasiswa suka mengabaikan dengan mengulur waktu untuk mengambil almamater tersebut dan akhirnya stok habis dan mahasiswa harus menunggu lagi.
  
6. Apa yang akan di lakukan Humas untuk mengatasi keluhan – keluhan mengenai pelayanan agar tidak terjadi lagi?  
Kami sudah mengusulkan kepada kepala Humas yang selaku Rektor UEU sendiri Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA pada rapat waktu itu bahwa kami mengusulkan agar ruangan Humas di setting/ diperluas agar bisa ditambahkan SDM dan sarana, yang kedua kami mengusulkan untuk mengadakan sistem no antrian seperti yang sudah digunakan di departemen DAA, tapi hingga sekarang usulan kami belum dijawab.
  
7. Untuk masalah almamater apa solusinya?  
Solusinya yang tadi saya sampaikan diatas meminta agar pihak konfeksi lebih cepat dalam proses pengerjaannya, yang saya inginkan mahasiswa pun bisa diajak berkerja sama dimana kalau pihak Humas sudah menempelkan pengumuman pengambilan almamater, agar segera diambil.