PEDOMAN WAWANCARA

A. Untuk Petugas Pelayanan

1. Gambaran Umum kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur.

   a. Sejarah singkat berdirinya kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur

   b. Visi dan Misi

2. Komunikasi Interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur

   1. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna layanan ?
   2. Bagaimanakah pelaksanaan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan ?
   3. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan menjalin hubungan baik dengan setiap pengguna layanan ?
   4. Apakah pesan-pesan yang diprioritaskan oleh Petugas Pelayanan untuk dikomunikasikan secara interpersonal ?
   5. Apakah pesan-pesan yang dikomunikasiakan oleh Petugas Pelayanan dapat menimbulkan dampak/efek tertentu ?
   6. Bagaimana bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur?
   7. Apakah media yang digunakan dalam menunjang

efektivitas komunikasi tersebut ?

8. Apakah penggunaan media tersebut sudah maksimal ?
9. Apakah faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?
10. Apakah faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasia interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?
11. Bagaiamanakah cara mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi tersebut ?
12. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

B. Untuk Pengguna Layanan

1. Bagaimanakah proses komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?
2. Bagaimanakah bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur ?
3. Apakah petugas pelayanan terbuka untuk terbuka dalam memberikan saran, kritik dan keluhan yang disampaikan pengguna layanan?
4. Apakah media yang digunakan sebagai penunjang efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi ?
5. Apakah faktor-faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?
6. Apakah faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?
7. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal anatara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan dapat memberikan manfaat dalam meingkatkan kualitas pelayanan publik ?
8. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jaawa Timur ?

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Kadek Anggi

Jabatan : Petugas Pelayanan

1. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna layanan ?

Jawaban : Dalam penyampaian informasi selain bertatap muka saya sering menggunakan beberapa cara, yaitu menggunakan handphone jika informasinya cukup mendadak. .

2. Bagaimanakah pelaksanaan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan ?

Jawaban : Komunikasi yang saya lakukan terutama jika bersifat interpersonal baik itu resmi maupun tidak, selalu saya lakukan guna menjalain hubungan baik. Karena bagaimanapun kami dalam satu lingkup , jadi komunikasi sangatlah penting dan selalu dilakukan.

3. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan menjalin hubungan baik dengan setiap pengguna layanan ?

Jawaban : Saya selalu menyempatkan diri untuk melakukan komunikasi pada saat atau jam tertentu misalnya pada jam istirahat

4. Apakah pesan-pesan yang diprioritaskan oleh Petugas Pelayanan

untuk dikomunikasikan secara interpersonal ?

Jawaban : Pesan yang saya sampaikan ada yang bersifat personal (pribadi) dan ada pula yang resmi.

5. Apakah pesan-pesan yang dikomunikasiakan oleh Petugas Pelayanan dapat menimbulkan dampak/efek tertentu ?

Jawaban : Tentunya semua pesaan yang saya sampaikan memiliki dampak positif dan negatif.

6. Bagaimana bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur?

Jawaban : Biasanya kalau ada masalah atau ada yang ingin diutarakanselalu berkonsultasi langsung d sehingga dengan begitu dapat terselesaikan.

13. Apakah media yang digunakan dalam menunjang efektivitas komunikasi tersebut ?

Jawaban : Media yang digunakan dalam berkomunikasi pasti akan sangat menunjang efektifitas komunikasi.

14. Apakah penggunaan media tersebut sudah maksimal ?

Jawaban : penggunaan media di sini menurut saya sudah maksimal

15. Apakah faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : Faktor-faktor pendukung komunikasi interpersonal antara lain

a) Rasa kebersamaan
b) Alat komunikasi yang dimiliki.
c) Sumber daya yang ada

16. Apakah faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasia interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : keterbatasan waktu dalam berhubungan interpersonal karena kami tidak hanya melayani satu pengguna layanan saja dan pengguna layanan yang tidak selalu ada Karena utusan dari Pertguruan Tinggi Swasta mempunyai maslah yang berbeda sehingga menyebabkan minimnya pertemuan yang terjadi

17. Bagaiamanakah cara mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi tersebut ?

Jawaban : upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan menciptakan suasana rasa kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan, adanya komunikasi yang terbuka, serta loyalitas dan dedikasi memberikan kemudahan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal maupun pelaksanaan tugas keorganisasiannya.

18. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

Jawaban : komunikasi interpersonal tentunya dapat meningkatkan pelayanan publik karena dengan komunikasi interpersonal akan lebih memudahkan tersampainya informasi. Melalui komunikasi interpersonal, akan dapat dihasilkan suatu penyelesaian baik yang bersifat resmi atau non resmi sehingga tujuan dapat tercapai secara optimal.

Nama : I Gede Surya

Jabatan : Petugas Layanan

1. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna layanan ?

Jawaban : proses komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dengan pengguna layanan biasanya dilaksanakan dengan adanya diskusi, konsultasi langsung dengan petugas pelayanan. Biasanya antara petugas pelayaan dan pengguna layanan bertemu langsung untuk melakukan musyawarah, apabila waktu dan tempat tidak memungkinkan cukup melalui telepon atau *email*

2. Bagaimanakah pelaksanaan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan ?

Jawaban : bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur antara petugas pelayaan dan pengguna layanan biasanya bertemu langsung untuk melakukan musyawarah, apabila waktu dan tempat tidak memungkinkan cukup melalui telepon atau *email*.

3. Bagaimanakah cara Petugas Pelayanan menjalin hubungan baik dengan setiap pengguna layanan ?

Jawaban : biasanya kami terlebih dahulu meminta maaf bila waktu yang dirasa kurang cukup dan melakukan komunikasi tersebut dilain waktu sesuai dengan yang telah disepakati.

4. Apakah pesan-pesan yang diprioritaskan oleh Petugas Pelayanan untuk dikomunikasikan secara interpersonal ?

Jawaban : pesan atau urusan yang dibawa pengguna layanan.

5. Bagaimana bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur?

Jawaban : dalam hal ini petugas pelayanan berusaha melaksanakan tugas yang diberikan dan sesuai dengan aturan yang diberikan.

6. Apakah media yang digunakan dalam menunjang efektivitas komunikasi tersebut ?

Jawaban : biasanya dalam melakukan komunikasi yang bersifat interpersonal lebih kearah tatap muka secara langsung akan tetapi dapat pula menggunakan media komunikasi seperti handphone.

7. Apakah faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor pendukung komunikasi interpersonal yaitu media komunikasi yang sudah dimiliki tiap personil seperti telepon atau email.

8. Apakah faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasia interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor penghambatnya adalah waktu.

9. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

Jawaban : tentu dengan adanya komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

10. Bagaiamanakah cara mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi tersebut ?

Jawaban : upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah kesadaran dari masing-maisng individu untuk lebih terbuka tentunya yang terkait dengan permasalahan yang dibawa.

Nama : Bambang

Jabatan : Pengguna layanan

1. Bagaimanakah proses komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : proses komunikasi interpersonal biasa dilaksanakan secara langsung yaitu dengan pertemuan atau bertatap muka dengan. Akan tetapi jika waktu dan tempat tidak memungkinkan dilakukan secara tidak langsung artinya komunikasi atau informasi yang dilakukan melalui telepon.

2. Bagaimanakah bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur ?

Jawaban : komunikasi interpersonal dilakukan apabila terdapat pembahasan- pembahasan tertentu.

3. Apakah petugas pelayanan terbuka untuk terbuka dalam memberikan saran, kritik dan keluhan yang disampaikan pengguna layanan?

Jawaban : saat berkomunikasi petugas pelayanan tidak hanya memberi gambaran atau masukan, akan tetapi selalu mencari jalan keluar untuk segala permaslahan.

4. Apakah media yang digunakan sebagai penunjang efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi ?

Jawaban : media yang digunakan biasanya handphone, tetapi lebih sering bertatap muka secara langsung.

5. Apakah faktor-faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal adalah keterbukaan dari masing-masing pihak dan hubungan yang baik pula sehingga komunikasi pun dengan mudah dilakukan.

6. Apakah faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu benturan pekerjaan dari masing-masing personil.

7. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal anatara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan dapat memberikan manfaat dalam meingkatkan kualitas pelayanan publik ?

Jawaban : komunikasi interpersonal tentunya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

8. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jaawa Timur ?

Jawaban : upaya yang dilakukan untuk mengatasia hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal adalah mencari waktu yang tepat untuk memberikan pemahaman atau solusi.

Nama : Suratmi

Jabatan : Pengguna Layanan

1. Bagaimanakah proses komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : proses komunikasi yang dilakukan yaitu dengan bertemu langsung atau dengan melalui media seperti *email* atau telepon, tergantung dari sifat dan kebutuhannya.

2. Bagaimanakah bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur ?

Jawaban : komunikasi interpersonal yang dilakukan tidak terkait pada satu permasalahan.

3. Apakah petugas pelayanan terbuka dalam memberikan saran, kritik dan keluhan yang disampaikan pengguna layanan?

Jawaban : yang diharapkan dengan adanya komunikasi interpersonal adalah adanya masukan-masukan baik dari petugas pelayanan.

4. Apakah media yang digunakan sebagai penunjang efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi ?

Jawaban : antara petugas pelayanan dan pengguna layanan tidak selalu menggunakan media dalam melakukan komunikasi interpersonal. Karena akan lebih baik jika komunikasi interpersonal dilakukan secara bertatap muka. Akan tetapi mediapun sangat menunjang dalam melakukan komunikasi, salah satunya menggunakan handphone.

5. Apakah faktor-faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu adanya keterbukaan, selain itu media komunikasi yang cukup membantu dalam penyampaian informasi.

6. Apakah faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : faktor penghambat komunikasi interpersonal adalah adanya benturan waktu dan sulit untuk menyesuaikan jadwal.

7. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal anatara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan dapat memberikan manfaat dalam meingkatkan kualitas pelayanan publik ?

Jawaban : komunikasi interpersonal tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

8. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jaawa Timur ?

Jawaban : upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan komunikasi interpersonal yaitu harus membiasakan diri untuk terbuka dalam kaitannya dengan segala kepentingan.

Nama : Sri diyati

Jabatan : Pengguna Layanan

1. Bagaimanakah proses komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

Jawaban : proses komunikasi interopersonal biasa dilaksanakan secara langsung maupun bermedia tergantung dari informasi itu sendiri.

2. Bagaimanakah bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur ?

Jawaban : bentuk komunikasi interpersonal tidak dibatasi dan tidak ditentukan, mengingat kepentingan dari masing-masing berbeda.

3. Apakah media yang digunakan sebagai penunjang efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi ?

   Jawaban : media yang sering digunakan yaitu menggunakan handpone tetapi akan lebih baik lagi jika komunikasi interpersonal dilakukan secara bertatap muka.

4. Apakah faktor-faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

   Jawaban : faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu saling adanya keterbukaan dari masing-masing personil.

5. Apakah faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal antara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan?

   Juawaban : faktor penghambatnya seperti adanya benturan pekerjaan dan waktu.

6. Apakah pelaksanaan komunikasi interpersonal anatara Petugas Pelayanan dengan pengguna layanan dapat memberikan manfaat dalam meingkatkan kualitas pelayanan publik ?

   Jawaban : komunikasi interpersonal tentunya meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun tidak hanya komunikasi akan tetapi untuk meningkatkan kinerja juga tergantung pada personality masing-masing.

7. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jaawa Timur ?

   Jawaban : upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu menyediakan waktu dan adanya sikap keterbukaan dari masing-masing personil.