

SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM *PUBLIC RELATIONS*

PT. TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY

(Studi Kasus Program *Broadband Learning Center* Telkom Speedy)



SKRIPSI

Oleh :

Andreas Pramudya W

06 09 03053

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI PROGRAM *PUBLIC RELATIONS* PT. TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY

(Studi Kasus Program *Broadband Learning Center* Telkom Speedy)

SKRIPSI

**Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar S.LKom pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

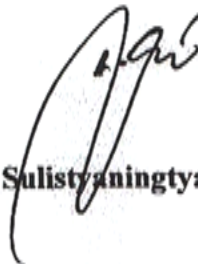
disusun oleh :

ANDREAS PRAMUDYA WIDOYOKO

No. Mhs : 03053 / Kom

disetujui oleh :

Dosen Pembimbing,



(Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **EVALUASI PROGRAM *PUBLIC RELATIONS*
PT. TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY
(Studi Kasus Program *Broadband Learning Center*)**

Penyusun : ANDREAS PRAMUDYA WIDOYOKO

NIM : 06 09 03053

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang
diselenggarakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 6 Desember 2011

Pukul : 16.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran lantai.1 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr.Gregoria Arum Yudarwati
Ketua Tim Penguji

(.....)

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si
Penguji I



(.....)

F. Anita Herawati, M.Si
Penguji II

FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

(.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andreas Pramudya Widoyoko

NIM : 06 09 03053

Program Studi / Jurusan : Komunikasi / *Public Relations*

Menyatakan bahwa dokumen-dokumen yang diserahkan penulis sebagai syarat pengujian ujian skripsi dan skripsi (tugas akhir) yang berjudul “Evaluasi Program *Public Relations* PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY (Studi Kasus Program *Broadband Learning Center*) yang diserahkan oleh penulis adalah ASLI dan BENAR ADANYA sesuai dengan hasil penelitian, dan bukanlah suatu hasil penjiplakan.

Hormat Penulis,



Andreas Pramudya W

HALAMAN MOTTO

Setiap kesulitan, perjuangkanlah dengan ikhlas dan apa adanya karena Papi Yesus
yang selalu menguatkan

Setiap kesulitan hadapilah dan jadikanlah motivasi untuk bergerak menuju
kemenangan hati dan jiwa

Keikhlasan hati mampu menghadapi keburukan hidup yang paling buruk.

Doa kepada Papi Yesus dan Bunda Maria itu benar-benar mengubah segalanya,
menguatkan segalanya, dan mendamaikan hati sepenuhnya.

Love You Always Jesus, and Hail Marry,
Andrew Stevo Yosef

ABSTRAK

Aktivitas komunikasi eksternal *public relations* merupakan sebuah jembatan komunikasi sebuah perusahaan kepada publiknya. Dalam melakukan aktivitas komunikasi eksternal tersebut banyak langkah yang bisa ditempuh oleh *public relations* seperti salah satunya yakni melalui sebuah program *public relations*. Program *public relations* diwujudkan untuk menunjang perusahaan dalam mencapai *goodimage* perusahaan. Dalam menjalankan sebuah program, *public relations* memiliki empat langkah dalam menjalankan sebuah program yakni *fact finding, planning & programming, taking action & communicating, and evaluations*. Pada langkah *evaluations* dalam menjalankan sebuah program merupakan langkah penting *public relations*. Langkah *evaluations* dapat memberikan gambaran dalam melihat keberhasilan sebuah program yang telah dijalankan. Tujuan dari evaluasi adalah untuk mengetahui apakah kegiatan *public relations* benar-benar dilaksanakan menurut rencana berdasarkan hasil penelitian atau tidak. Jadi evaluasi penting sekali, tanpa penilaian, tidak akan diketahui sampai dimana kelancaran kegiatan *public relations* yang telah berlangsung (Effendy, 2002;131).

Public Relations PT Telkom Regional IV Jateng & DIY menjalankan sebuah program yang bernuansa social. Program tersebut adalah *Broadband Learning Center* , program yang bertujuan untuk turut dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dalam hal teknologi informasi. Dalam menjalankan program ini, *public relations* PT Telkom Regional IV Jateng & DIY mengacu pada langkah kerja IPO yakni Input, Proses, dan Ouput. Pada tahap-tahap tersebut juga terdapat langkah evaluasi pada program *Broadband Learning Center* yang telah dijalankan. Evaluasi yang dilakukan yakni untuk mengetahui apakah program *public relations* telah benar-benar dilaksanakan, dan evaluasi yang dilaksanakan oleh *public relations* berupa penilaian terhadap beberapa factor dari tahap persiapan, pelaksanaan hingga tahap dampak dari program *Broadband Learning Center* PT Telkom Regional IV Jateng & DIY.

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus, metode ini digunakan untuk dapat memahami sebuah kasus tersebut mulai dari tahap persiapan hingga tahap *impact*. metode studi kasus merupakan metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis.

Pada akhirnya, evaluasi program *public relations* akan dinilai pada tiap tahap, dan fokus pada tahap *impact* dari program yang telah dijalankan. Kategori evaluasi program *public relations* juga penting dalam menentukan tujuan dari program tersebut. Evaluasi program juga akan membantu *public relations* dalam menentukan langkah dan tindakan untuk kegiatan program selanjutnya.

Kata Kunci : Program *Public Relations*, Evaluasi *Public Relations*, Tingkat Penilaian Program

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada dasarnya, laporan penelitian skripsi ini dibuat dalam rangka menunaikan tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswa strata 1 fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan komunikasi Atma Jaya Yogyakarta. Melalui pelaksanaan dan penyelesaian laporan penelitian skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak pengalaman. Berbagai pengalaman yang dialami oleh peneliti sangat bervariasi, dimulai dari pengalaman pahit, banyak kendala, maupun hambatan telah peneliti lalui. Pengalaman yang baik juga didapatkan peneliti, berbagai kesan, pelajaran secara teoritis maupun praktis dalam menjawab tantangan masa depan menjadi hal yang dapat dikenang dan dipegang teguh sebagai bekal hidup.

Sesungguhnya peneliti merasakan waktu yang lama dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini. Berbagai perjuangan dan perjalanan panjang dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini menjadi sumber kekuatan tersendiri kepada peneliti. Dan kekuatan berupa dukungan maupun semangat tersebut terwujud dalam bermacam cara. Berikut sumber kekuatan itu berasal:

1. JESUS CHRIST, MOTHER MARY, GOD OF FATHER, Senantiasa memberikan saya kekuatan penuh melalui sisi rohani. Puji dan Syukur yang tak ingin pernah berhenti diucapkan karena penyertaan, bimbingan yang tak pernah berhenti melalui kasih dan mukjizat-Mu sungguh tak pernah mengenal batas. Terima kasih Yesus, Bunda Maria, Allah Bapa.

2. Kepada Keluarga kecilku, Bapak, Ibu, serta Adikku dan juga untuk keluarga besarku, Bude Suster Ignace Marie, Bude Jogja, sungguh banyak terima kasih atas perhatian dan dukungannya walaupun terkadang tak begitu terasa tapi doa kalian semua menguatkan batinku, terima kasih.
3. Ibu Ike Devi selaku dosen pembimbing yang telah membuat saya belajar detail bahkan terperinci dan menambah kesabaran maupun uji mental untuk memiliki keberanian lebih dalam setiap pelaksanaan dan penyelesaian laporan penelitian skripsi ini. Sungguh terima kasih tak terbatas.
4. Ibu Arum selaku dosen penguji yang telah membantu dalam mengembangkan wawasan dalam melakukan penelitian, dan membantu untuk lebih tegas, singkat dan padat dalam melakukan apapun. Terima kasih Bu Arum, saya kagum sekali
5. Ibu Anita selaku dosen penguji yang juga telah membantu saya untuk lebih belajar terperinci dalam melakukan penelitian, dan lebih belajar teliti dan cermat dalam melihat segala sesuatu hal. Terima kasih Bu Anita atas pengujiannya.
6. Pihak obyek penelitian lapangan, Bp. Widiyoko Manager Komunikasi Regional IV Jateng & DIY, Bp Sujono selaku officer 1 komunikasi, Bp Joko selaku PIC Program *Public Relations*, Bp. Arief Asisten Manajer Regional IV, Mas Adhit Teknisi Program *Public Relations*, Mba Lency selaku mitra kerja Telkom Regional IV Jateng & DIY. Untuk Kebaikan

hatinya yang selalu membantu meluangkan waktu, memberikan wawasan yang luas khususnya pada program *public relations*.

7. Kepada teman-teman semua yang selalu saya repotkan, saya buat panik juga, saya ajak untuk ikut sedih, dan saya buat marah yakni fiul, laroso, meri, menemaniku hingga akhir penyelesaian ini terima kasih banyak teman. Dan juga sonia, nuno, yesi, kiki, oline, yosi, ayu, didi, dera, lulu, maya, monik, nadia, yudhis, Chandra maupun teman SD saya dyana, lintang, kang bend, defita, dicta, nicho, riesma. Bantuan doa maupun bantuan secara nyata telah peneliti dapatkan, sungguh terima kasih telah membantu berjuang menyelesaikan skripsi ini.
8. Beberapa hal yang sangat mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, netlack bersama teman-temannya, dan juga beatman, terima kasih sekali sudah membantu dan menemani saya dalam memperjuangkan penyelesaian skripsi ini.
9. Semua teman teman yang belum disebutkan, terima kasih banyak sudah banyak membantu dalam segala hal hingga selesainya laporan penelitian skripsi ini. Terima kasih atas dukungan kalian. Tuhan beri Berkah berlimpah. Amin.

Semarang, November 2011

Peneliti

KATA PENGANTAR

Skripsi adalah karya tulis ilmiah berdasarkan penyelidikan, pengamatan, dan pengumpulan data yang didapat dari suatu penelitian (Djuroto dan Bambang Supriyadi, 2005:12). Melalui skripsi, mahasiswa diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan sebelumnya, sebagai dasar untuk perencanaan, pelaksanaan penelitian sampai pada penyelesaian laporan dari penelitian Skripsi tersebut. Berkaitan dengan hal ini, penulis pada akhirnya juga telah dapat menyelesaikan Skripsi ini, setelah melewati proses dan juga tahapan yang tidaklah mudah. Namun, dengan melewati tahapan-tahapan dalam proses penyelesaian Skripsi inilah, penulis mendapat banyak tambahan pelajaran dan juga pengalaman, baik yang berkaitan dengan penyusunan proposal penelitian, pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data, serta pembahasan analisis data tersebut.

Selanjutnya, berkaitan dengan usaha-usaha apa saja yang harus dilewati demi selesainya Skripsi ini, juga telah memberikan tambahan pengetahuan tersendiri bagi penulis, khususnya berkaitan dengan implementasi teori di lapangan, yang berkaitan pula dengan analisis data yang telah penulis dapatkan di lapangan. diharapkan pada akhirnya nanti, Skripsi ini dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pihak berkepentingan, khususnya berkaitan dengan pembahasan dari Skripsi ini.

Semarang, November 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN & DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Teori.....	12
1 <i>Public Relations</i>	12
a. Definisi <i>Public Relations</i>	12
b. Langkah Kerja <i>Public Relations</i>	14
2. Evaluasi Program <i>Public Relations</i>	18
a. Jenis Evaluasi Program <i>Public Relations</i>	18
b. Kategori Evaluasi Program <i>Public Relation</i>	19
c. Langkah Evaluasi Program <i>Public Relation</i>	21
d. Tahapan Evaluasi Program <i>Public Relations</i>	22
F. Kerangka Konsep	28
G. Metodologi Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30

2. Metode Penelitian	31
3. Teknik Pengumpulan Data	33
4. Obyek Penelitian.....	35
5. Teknik Analisis Data	36
 BAB II : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	 38
A. Deskripsi Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia,tbk	38
1. Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia,tbk	38
2. Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Reg. IV Jateng & DIY	48
B. Deskripsi Program <i>Broadband Learning Center</i> Telkom Speedy	52
1. Pemahaman Umum Program <i>Broadband Learning Center</i>	52
2. Konsep Program <i>Broadband Learning Center</i>	56
a. Lingkup Program <i>Broadband Learning Center</i>	59
b. Tata Kelola Program <i>Broadband Learning Center</i>	60
c. Materi Pelatihan Program <i>Broadband Learning Center</i>	68
d. Proses Pelatihan Program <i>Broadband Learning Center</i>	71
 BAB III : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	 74
A. Deskripsi Data Penelitian Program <i>Broadband Learning Center</i>	74
1. Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Eksternal Program <i>BLC</i>	75
2. Evaluasi Program <i>Broadband Learning Center</i>	94
B. Analisis Hasil Penelitian	108
BAB IV : PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	132

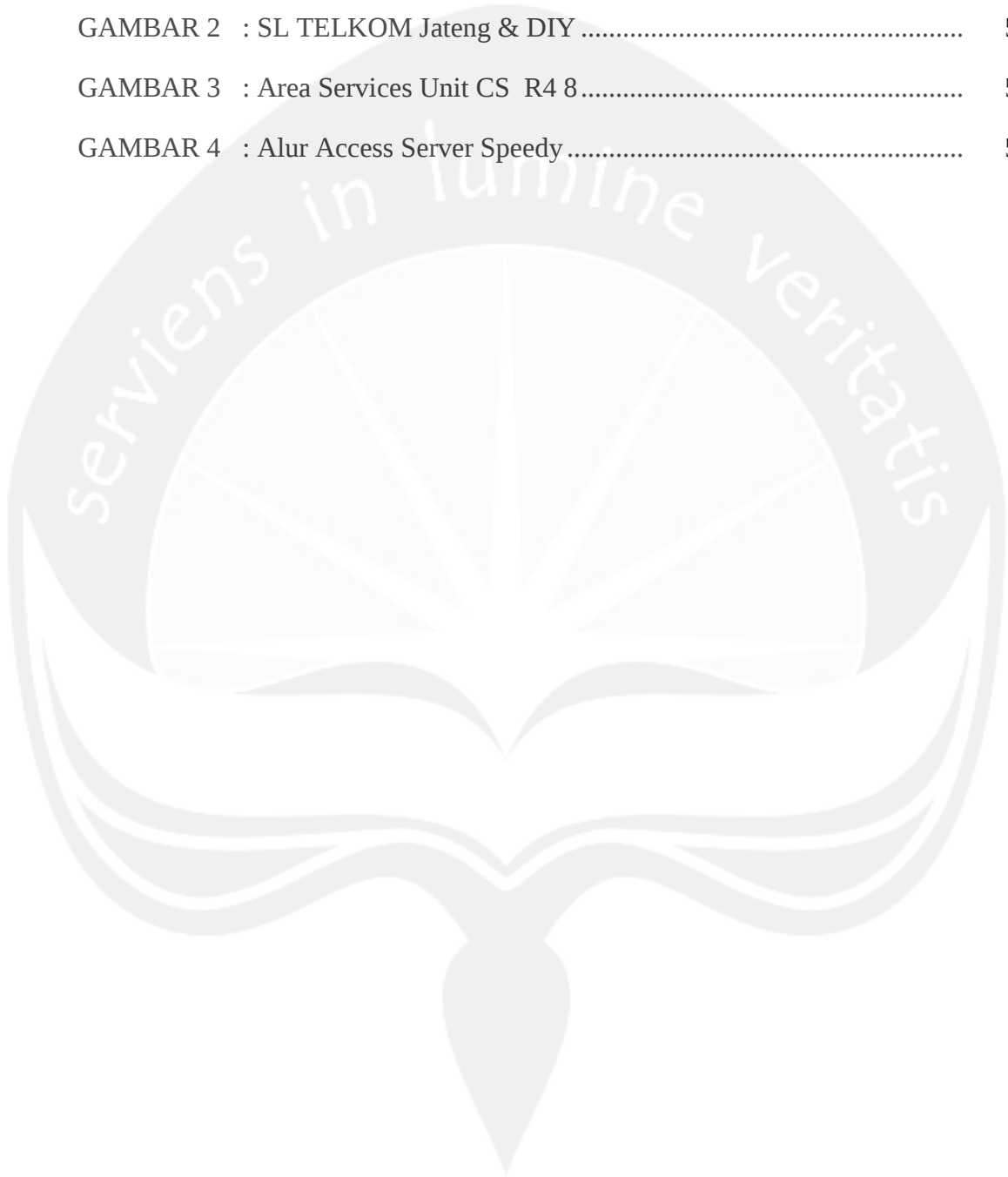
DAFTAR PUSTAKA	134
----------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Struktur Organisasi DCS Reg IV Jateng & DIY	49
GAMBAR 2 : SL TELKOM Jateng & DIY	50
GAMBAR 3 : Area Services Unit CS R4 8.....	50
GAMBAR 4 : Alur Access Server Speedy	54



DAFTAR BAGAN & DIAGRAM

BAGAN 1	: Target Peserta <i>Broadband Learning Center</i>	63
BAGAN 2	: Komunikasi Eksternal PT. Telkom Indonesia,tbk	76
BAGAN 3	:Skema Pelatihan <i>Broadband Learning Center</i>	88
DIAGRAM 1	: Hasil Pre-Test Pelatihan <i>Broadband Learning Center</i>	98
DIAGRAM 2	: Hasil Post-Test Pelatihan <i>Broadband Learning Center</i>	99
DIAGRAM 3	: Evaluasi Level Instruktur <i>Broadband Learning Center</i>	103
DIAGRAM 4	: Evaluasi Level Materi&Metode <i>Broadband Learning Center</i>	104
DIAGRAM 5	: Evaluasi Level Sarana&Penunjang <i>Broadband Learning Center</i>	105
DIAGRAM 6	: Target & Jumlah Peserta <i>Broadband Learning Center</i>	107

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Persetujuan Riset PT Telkom DIVRE IV Jateng & DIY
2. Surat Keterangan Riset di PT. Telkom DIVRE IV Jateng & DIY
3. Transkrip Wawancara Penelitian
4. Kegiatan Pelatihan *Broadband Learning Center*
5. Bagan Jadwal Kegiatan *BLC CSA* Semarang 2011
6. Logo Program *Broadband Learning Center*
7. Berita Acara Program *Broadband Learning Center*
8. Form *Checklist* Pelaksanaan *Broadband Learning Center*
9. Kuisioner Feedback Peserta *Broadband Learning Center*
10. Form Penilaian Pelaksanaan Program *Broadband Learning Center*
11. Satuan Materi Pembelajaran Program Pelatihan *Broadband Learning Center*
12. Kuisioner Pelatihan *Broadband Learning Center*