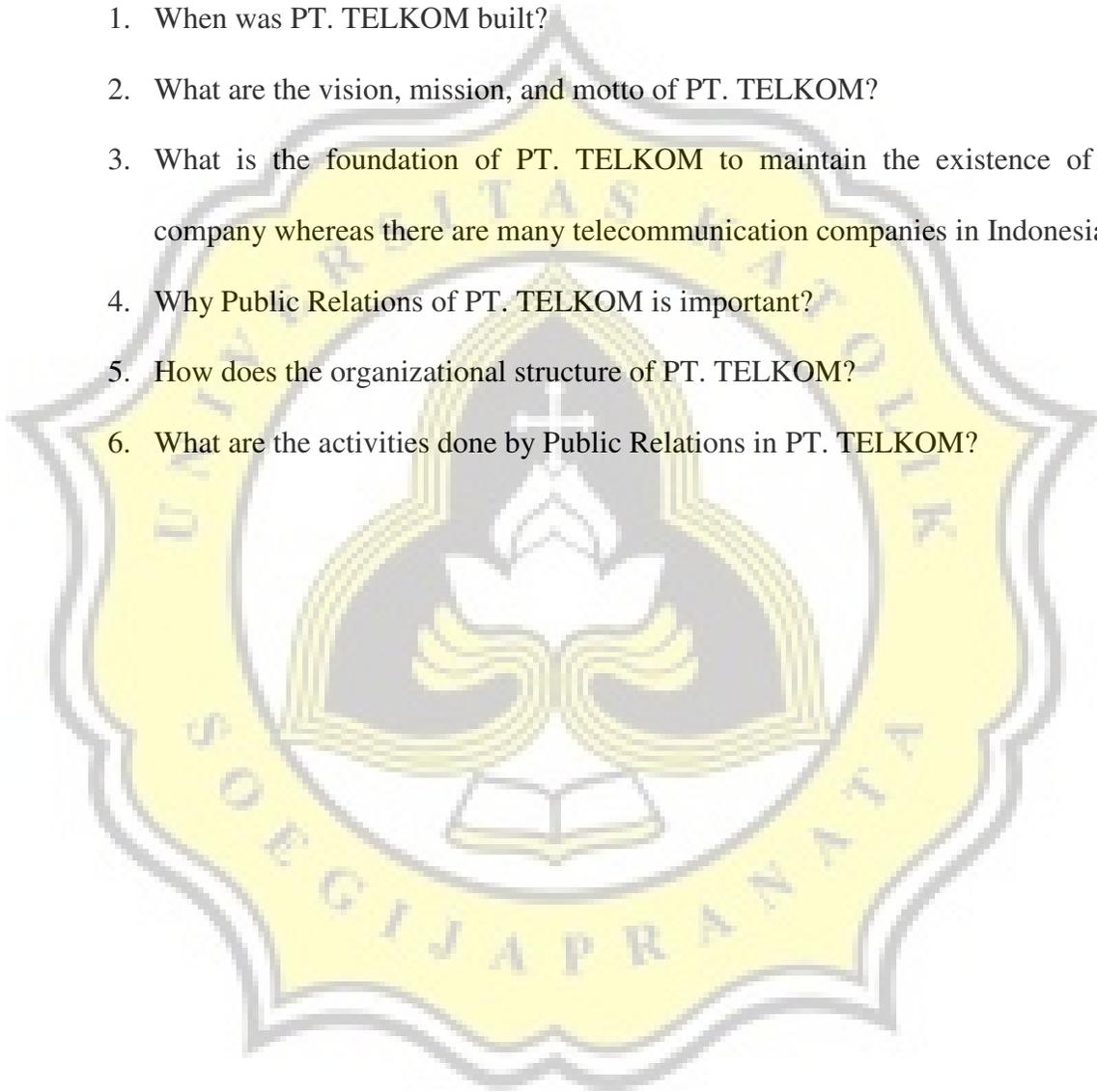


## INTERVIEW GUIDE

1. When was PT. TELKOM built?
2. What are the vision, mission, and motto of PT. TELKOM?
3. What is the foundation of PT. TELKOM to maintain the existence of a company whereas there are many telecommunication companies in Indonesia?
4. Why Public Relations of PT. TELKOM is important?
5. How does the organizational structure of PT. TELKOM?
6. What are the activities done by Public Relations in PT. TELKOM?



## QUESTIONER

1. Menurut anda, para karyawan Telkom dalam melayani tamu apakah sudah sesuai pelayanan publik yang ramah, sopan, dan cepat?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Menurut anda, citra/image PT. Telkom sudah mempunyai citra/image yang baik terhadap masyarakat dan sudah mengalami perkembangan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Menurut anda, apakah sosialisasi langsung Puel / Divisi Komunikasi PT. Telkom terhadap publik atau customer dilakukan dengan baik?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Apabila anda sebagai customer, komplain melalui Puel PT. Telkom baik langsung maupun via media apakah ditanggapi dengan baik dan tuntas oleh Puel?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Apakah bapak/ibu sudah merasa puas dengan sistem pelayanan yang ada di PT. Telkom?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Menurut bapak/ibu, apakah fasilitas yang ada di PT. Telkom telah terpenuhi dengan baik?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Menurut anda, apakah pelayanan lingkungan bagi bina usaha sudah banyak yang sukses?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah Saudara mengetahui hasil karya Inovasi dari tahun ke tahun pada PT. Telkom?
  - a. Ya

b. Tidak

9. Apakah Saudara menggunakan produk yang diluncurkan PT. Telkom?

a. Ya

b. Tidak

10. Apakah produk yang diluncurkan PT. Telkom berguna bagi anda?

a. Ya

b. Tidak



## KUISIONER KOMUNIKASI EKSTERNAL PT. TELKOM

### Data Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan \*) coret yang tidak perlu

Umur :

Pekerjaan :

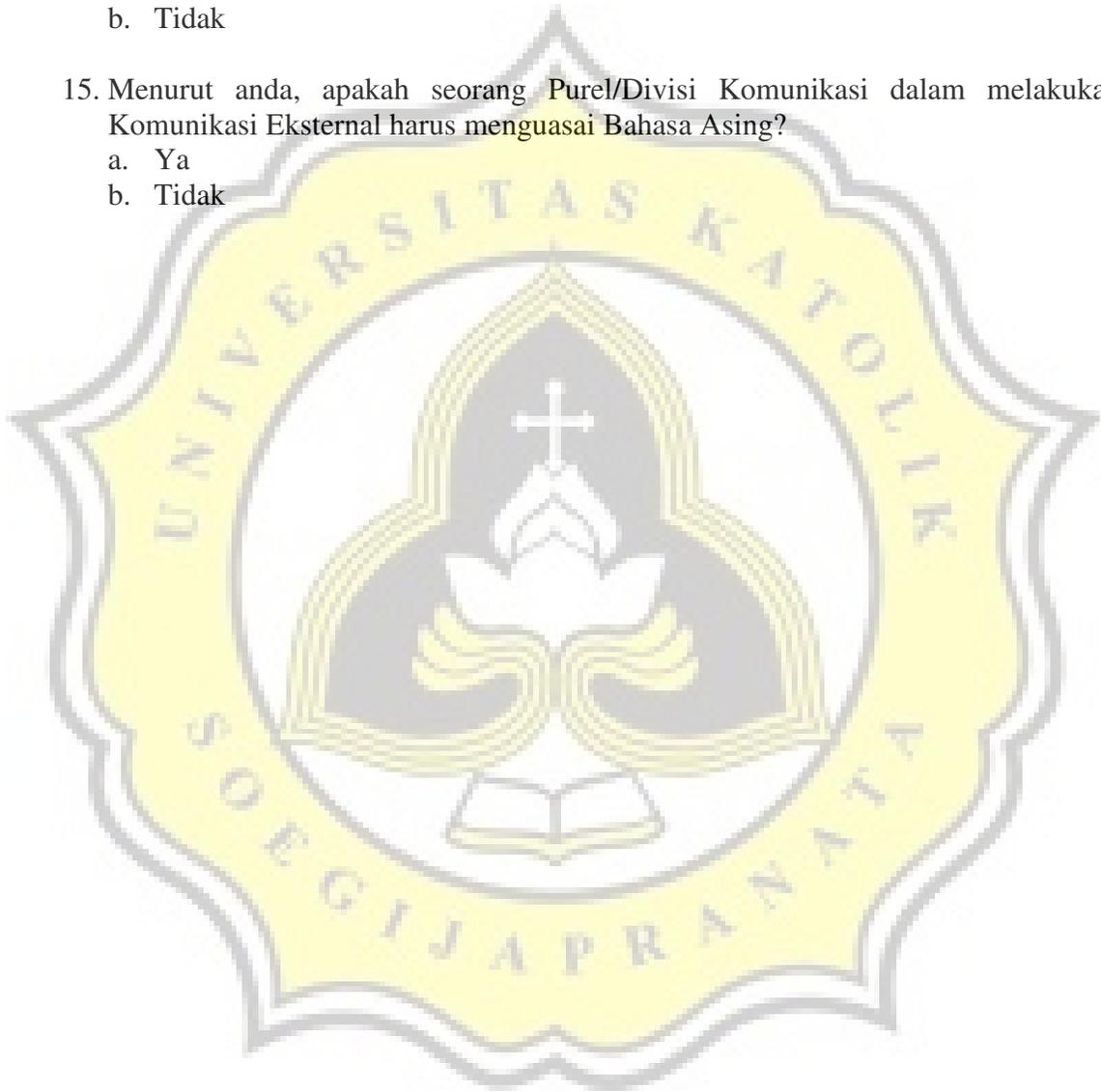
Pendidikan :

*Petunjuk pengisian pilih salah satu pernyataan dibawah ini yang sesuai menurut anda, (ya / tidak) dengan menyilang (X)*

1. Apakah anda setuju Komunikasi Eksternal dari informasi PT. Telkom yang disampaikan pihak Eksternal tepat sasaran?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Apakah menurut anda penyampaian informasi dari PT. Telkom ke pihak Eksternal tepat sasaran?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Apabila anda sebagai customer, komplain melalui Puel PT. Telkom baik langsung maupun via media apakah ditanggapi dengan baik dan tuntas oleh Puel?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Anda sebagai siswa sekolah, mahasiswa dari perguruan tinggi atau dari perusahaan lain jika mengadakan kunjungan ke DIVRE apakah dilayani dengan ramah, sopan oleh petugas?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Jika anda melakukan suatu kegiatan, apakah dari pihak manajemen PT. Telkom mengelola sesuai dengan prosedur yang berlaku?
  - a. Ya
  - b. Tidak

6. Menurut anda, apakah perlu jika permintaan berita atau wawancara ditindaklanjuti dengan press release?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Menurut anda, Pirel / Divisi Komunikasi PT. Telkom menyusun materi yang akan dipublikasikan kepada Eksternal, kesesuaian materi yang diinformasikan bagus atau tidak?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Menurut anda, komunikasi media massa yang dilakukan PT. Telkom hubungan kerjasamanya dengan wartawan baik atau tidak?
  - a. Ya
  - b. Tidak
9. Menurut anda, apakah sosialisasi langsung Pirel / Divisi Komunikasi PT. Telkom terhadap publik atau customer dilakukan dengan baik?
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Menurut anda, jika penyelenggaraan Komunikasi Eksternal belum memenuhi tolok ukur, apakah perlu dilakukan tindakan perbaikan untuk penyelenggaraan selanjutnya?
  - a. Ya
  - b. Tidak
11. Menurut anda, apakah Public Relations Officer PT. Telkom dalam melakukan Komunikasi Eksternal kepada pihak luar sudah mampu menjaga citra-citra perusahaannya?
  - a. Ya
  - b. Tidak
12. Menurut anda, apakah PT. Telkom sudah membina hubungan baik dalam Komunikasi Eksternal?
  - a. Ya
  - b. Tidak
13. Menurut anda, citra/image PT. Telkom sudah mempunyai citra/image yang baik terhadap masyarakat dan sudah mengalami perkembangan?
  - a. Ya
  - b. Tidak

14. Jika penyelenggaraan Komunikasi Eksternal belum memenuhi tolok ukur, selalu dilakukan tindakan perbaikan untuk penyelenggaraan selanjutnya. Menurut anda, apakah tindakan perbaikan yang dilakukan PT. Telkom sudah dilakukan dengan baik?
- Ya
  - Tidak
15. Menurut anda, apakah seorang Pirel/Divisi Komunikasi dalam melakukan Komunikasi Eksternal harus menguasai Bahasa Asing?
- Ya
  - Tidak



## KUISIONER KOMUNIKASI INTERNAL PT. TELKOM

### Data Responden :

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan \*) coret yang tidak perlu

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan :

*Petunjuk pengisian pilih salah satu pernyataan dibawah ini yang sesuai menurut anda, (ya / tidak) dengan menyilang (X)*

1. Menurut anda, apakah sudah baik hubungan Internal di PT. Telkom?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Menurut anda, ruang lingkup prosedur mutu Komunikasi Internal apakah sudah dimulai dari penyediaan materi informasi sampai dengan penyampaian informasi ke seluruh unit di DIVRE?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Menurut anda, tujuan prosedur Komunikasi Internal adalah untuk menjamin seluruh informasi yang harus disampaikan kepada seluruh pegawai DIVRE, apakah sudah dapat terkendali dan dapat disampaikan dengan tepat dan benar?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Menurut anda, Komunikasi Internal PT. Telkom sudahkah membina hubungan baik dengan karyawan, keluarga, dan lingkungan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Sumber informasi yang dikelola dalam PM Komunikasi apakah sudah baik?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Pelaksanaan Komunikasi Internal melalui media apakah sudah berdasarkan pertimbangan jenis materi yang akan disampaikan, cakupan audience yang

menerima informasi, resiko-resiko yang dapat terjadi dan kemudahan efisiensi dan efektifitas media?

- a. Ya
- b. Tidak

7. Menurut anda, para karyawan Telkom dalam melayani tamu apakah sudah sesuai pelayanan publik yang ramah, sopan, dan cepat?

- a. Ya
- b. Tidak

8. Menurut anda, evaluasi efektifitas Komunikasi Internal dilaksanakan untuk memastikan semua kegiatan penyampaian informasi apakah sudah dilakukan tepat pada waktunya sesuai kebutuhan?

- a. Ya
- b. Tidak

9. Apakah sudah dilakukan pembinaan hubungan yang baik dengan karyawan dan keluarga melalui rekreasi keluarga, peringatan hari besar agama dan lain-lain?

- a. Ya
- b. Tidak

10. Menurut anda, apakah pelayanan lingkungan bagi bina usaha sudah banyak yang sukses?

- a. Ya
- b. Tidak

11. Menurut anda, apakah Komunikasi Internal PT. Telkom tentang hubungan baik antara manajer dan karyawan sudah dapat menunjang semangat kerja karyawan?

- a. Ya
- b. Tidak

12. Menurut anda, apakah Internal Public Relations PT. Telkom sudah mempunyai mutu yang baik?

- a. Ya
- b. Tidak

13. Menurut anda, apakah berita dan informasi-informasi lain di PT. Telkom sudah disampaikan dengan baik kepada seluruh karyawan?

- a. Ya
- b. Tidak

14. Menurut anda, sumber informasi yang dikelola dalam PM Komunikasi Internal tentang informasi yang berkaitan dengan peluncuran produk / layanan sudah dijalankan dengan baik?
- Ya
  - Tidak
15. Apabila penyebaran informasi dilakukan melalui media tatap muka, menurut anda apakah unit Divisi Komunikasi sudah bertanggungjawab untuk menyelenggarakan kegiatan?
- Ya
  - Tidak

