

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PKL**

#### **2.1 Aktifitas Kegiatan Selama PKL.**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Dinas Provinsi Jawa Barat berlangsung selama 30 hari jam kerja (Tidak Termasuk Hari Libur). Selama 30 hari saya mendapatkan banyak tugas yang di perintahkan langsung oleh Pimpinan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu **Bpk. Supriatna Turhy,S.SIT,MM.** Selama 30 hari saya mendapat banyak tugas dari pimpinan humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat seperti, cetak report bendahara, membuat formulir survey angkutan lebaran, rekapitulasi arus balik, dan sedikit demi sedikit saya mengerjakan laporan praktek kerja lapangan bab 1 untuk diserahkan ke kampus. Adapun kegiatan yang dilaksanakan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) dari awal masuk sampai selesai serta rincian jam masuk praktek sampai pulang sebagai berikut :

**Tabel 2.1****Kegiatan Praktek Kerja Lapangan**

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Waktu	
			Jam Datang	Jam Pulang
1	Selasa 23 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan mengenai Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.</li> <li>• Browsing</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur</li> </ul>	09.15	14.30
2	Rabu 24 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meninjau lebih jauh program mudik gratis yang di lakukan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa barat.</li> <li>• Meneliti media eksternal dan internal dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.</li> <li>• Istirahat/ Shalat Dzuhur</li> </ul>	08.10	14.30
3	Kamis 25 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cetak Report SPJ 3. bendahara pengeluaran pembantu.</li> <li>• Browsing</li> </ul>	08.10	14.30

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur</li> <li>• Browsing data laporan.</li> </ul>		
4	Jum'at 26 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat formulir survey angkutan lebaran 2013.</li> <li>• Browsing</li> <li>• Istirahat / Shalat Jum'at.</li> </ul>	08.10	14.30
5	Senin 29 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat formulir survey angkutan lebaran 2013.</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur</li> </ul>	08.10	14.30
6	Selasa 30 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat data dan formulir survey angkutan lebaran 2013.</li> <li>• Browsing</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur</li> </ul>	08.30	14.30
7	Rabu 31 Juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat data dan formulir survey angkutan lebaran 2013.</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur.</li> </ul>	08.39	14.30
8	Kamis 01 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Masuk.</li> </ul>		
9	Jum'at 02 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat formulir survey angkutan lebaran 2013.</li> <li>• Hari Terakhir PKL di bulan puasa</li> </ul>	08.10	14.30

10	Senin 12 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halalbihalal</li> </ul>	07.00	09.00
11	Selasa 13 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun laporan BAB I</li> <li>• Browsing untuk bahan laporan</li> <li>• Istirahat /Shalat Dzuhur</li> </ul>	08.00	16.00
12	Rabu 14 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekapitulasi Arus Balik (H+1 s/d H+3)</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur.</li> </ul>	08.00	16.00
13	Kamis 15 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk bahan laporan PKL</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur</li> </ul>	08.00	16.00
14	Jum'at 16 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekapitulasi Arus Balik (H-7 sampai H+3)</li> <li>• Membuat laporan BAB I</li> <li>• Istirahat / Shalat Jum'at.</li> </ul>	08.00	16.00

15	Senin 19 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Print data untuk bahan laporan</li> <li>• Browsing mengunjungi web Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat</li> <li>• Istirahat Shalat Dzuhur.</li> </ul>	08.00	16.00
16	Selasa 20 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisa kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan.</li> <li>• Mengungkapkan Deskripsi Keilmuan.</li> <li>• Membuat Laporan BAB II</li> </ul>	09.00	16.00
17	Rabu 21 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin Karena ada keluarga yang meninggal dunia.</li> </ul>	09.00	16.00
18	Kamis 22 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengambil data dokumentasi tentang mudik gratis yang diselenggarakan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.</li> <li>• Istirahat / Shalat Dzuhur.</li> </ul>	09.00	16.00

19	Jum'at 23 Agustus 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melengkapi data untuk laporan PKL karena tugas dari DISHUB sudah selesai.</li> <li>• Hari Terakhir PKL.</li> </ul>	09.00	16.00
----	---------------------------	---	-------	-------

\*Keterangan : Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 30 hari dan terpotong libur lebaran dari tanggal 5-10 Agustus 2013. Jadi total Praktek Kerja Lapangan selama di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah 19 Hari sejak 23 Juli-23 Agustus 2013.

### **2.1.1 Keterangan Kegiatan.**

#### **1. Selasa 23 Juli 2013, Pengenalan Tempat Praktek Kerja Lapangan, dan Browsing.**

Pada hari dan minggu pertama penulis diperkenalkan pada lingkungan kerja ,dengan para staff maupun dengan aktivitas yang dilaksanakan sehari-hari. Penulis diperkenalkan dan melihat semua fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Serta membuka situs web resmi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk mengetahui berbagai informasi lalu lintas yang ada di kota

bandung serta mencari bahan untuk laporan praktek kerja lapangan.

**2. Rabu 24 Juli 2013, Meninjau Lebih Jauh Program Mudik Gratis dan Meneliti Media Eksternal dan Internal Untuk Mempublikasikan Program Tersebut Kepada Masyarakat.**

Selama Penulis mengikuti kegiatan praktek kerja lapangan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, penulis membantu sebagian pekerjaan pimpinan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat **Bpk. Supriatna Turhy,S.IT,MM** untuk meninjau lebih jauh program mudik gratis yang dilakukan oleh dishub. Sejauh ini Dishub memiliki media internal dan eksternal untuk menyebarkan informasi berupa beberapa kegiatan yang dilakukan termasuk program mudik gratis di hari raya lebaran. Media internal dishub diantaranya : Majalah Hubdat yang selalu dirilis 1 bulan sekali serta alamat web Dishub untuk pendaftaran Mudik Gratis. Situs Web Dishub adalah [www.dishub.Jabarprov.go.id](http://www.dishub.Jabarprov.go.id) dan alamat twitter dishub adalah @Dishub\_Jabar. Media eksternal dishub berupa spanduk mudik gratis yang di pasang di halaman depan kantor dishub.

**3. Kamis 25 Juli 2013, Mencetak Report Spj 3 Bendahara Pengeluaran Pembantu, Browsing Data Untuk Laporan Pkl.**

Kali ini penulis ditugaskan oleh pimpinan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk membuat Laporan SPJ 3 2013 dengan menggunakan perangkat *Microsoft office word*. SPJ 3 adalah surat dimana isinya adalah pengeluaran dishub baik itu pengeluaran keuangan dan lainnya selama ada kegiatan di dinas perhubungan yang berhubungan dengan adanya program mudik gratis. Lalu hasil tersebut di cetak melalui mesin printer agar dapat di cetak menjadi beberapa bagian. Sesudah penulis beres mengerjakan laporan tahunan SPJ 3 2013, penulis diberi izin untuk browsing internet sebagai keperluan data laporan pkl, karena pada saat itu pimpinan humas dishub sedang melakukan pertemuan di gedung sate dengan bapak gubernur setelah mencari data untuk laporan, penulis lalu melakukan shalat dzuhur sesudah itu penulis diizinkan untuk pulang.

**4. Jum'at 26 Juli 2013, Membuat Formulir Survey angkutan lebaran 2013, Istirahat, Browsing.**

Pada hari ke empat praktek kerja lapangan, penulis ditugaskan oleh Kepala Humas Dinas Perhubungan untuk



membuat formulir survey arus mudik lebaran. Pada tugas kali ini penulis membutuhkan waktu lama untuk membuat formulir survey arus mudik. Karena semua titik arus mudik seluruh jawa barat harus disurvei menggunakan data statistik yang telah dibuat oleh petugas dishub. Proses pengerjaannya sangat lama berlangsung berhari-hari. dan dihari itu penulis selesai mengerjakan formulir survey hingga jam 14.00 dari jam 8.00. sesudah itu penulis diizinkan istirahat shalat dzuhur dan melanjutkan browsing untuk mencari bahan laporan serta mencari hiburan di media online.

**5. Senin 29 Juli 2013, Melanjutkan Membuat Formulir Survey Angkutan Lebaran 2013, Istirahat, Browsing.**

Di hari yang ke lima ini penulis masih tetap melanjutkan tugas yang diberikan oleh kepala humas dishub yaitu membuat Formulir survey arus mudik 2013. Karena yang di survey adalah seluruh kota di jawa barat maka pembuatan data yang dikerjakan begitu banyak untuk persiapan lebaran 2013. Kira kira pada hari itu penulis selesai mengerjakan sekitar pukul 13.00 sesudah itu penulis diperbolehkan istirahat hingga jam pulang tiba.

**6. Selasa 30 Juli 2013, Membuat Formulir Survey Angkutan Lebaran 2013 Tahap Ke Tiga.**

Pada pembuatan formulir survey untuk tahap ketiga di hari ke enam praktek kerja lapangan di dinas perhubungan, penulis sedikit terbantu pekerjaannya karena ada mahasiswa pkl dari universitas telkom yaitu ghufro, aziz dan sofie. Berkat adanya mereka tugas yang saya kerjakan sedikit dibantu dan juga penulis mendapatkan teman baru di lingkungan dinas perhubungan.

**7. Rabu 31 Juli 2013, Membuat Formulir Survey Angkutan Lebaran 2013 Tahap Ke Empat.**

Masih tetap melanjutkan tugas sebelumnya, formulir survey arus mudik masih belum juga selesai karena seluruh kota di Jawa Barat di survey oleh Dishub dan diteliti melalui data bagaimana perkembangan arus mudik menuju lebaran dan sesudah lebaran. Dan tugas ini masih berlanjut hingga H+7 Hari raya lebaran 2013.

**8. Kamis 01 Agustus 2013, Penulis Izin Tidak Masuk.**

Dihari yang ke delapan ini penulis tidak hadir di tempat pkl karena ada keperluan keluarga sehingga harus meninggalkan pekerjaan di tempat pkl.

**9. Jum'at 02 Agustus 2013, Membuat Formulir Survey Angkutan Lebaran 2013 dan Hari Terakhir Pkl di Bulan Puasa.**

Masih tetap ditugaskan oleh kepala humas dishub untuk membuat formulir survey angkutan lebaran dihari trakhir bulan puasa pkl disini sekaligus hari trakhir seluruh karyawan dishub bekerja dibulan puasa. Untuk membuat formulir survey masih tetap berlangsung hingga H+7 Lebaran.

**10. Senin 12 Agustus 2013, Acara Halalbihalal Seluruh Keluarga Besar Dinas Perhubungan Jawa Barat.**

Dihari pertama masuk setelah lebaran, seluruh pegawai dan staf Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melakukan acara halalbihalal yaitu acara silaturahmi seluruh pegawai dan staf dishub di lingkungan dishub jln. Sukabumi no 1 Bandung. Acara tersebut dipenuhi keharuan dan saling bermaafan antar pegawai dan staf dishub. Setelah acara selesai, penlis diperbolehkan pulang jam 10 siang karena para pegawai dishub harus menghadiri acara halalbihalal di gedung sate bersama gubernur jabar dan walikota.

**11. Selasa 13 Agustus 2013, Menyusun Laporan Bab 1, Istirahat dan browsing.**

Dihari kedua setelah hari raya lebaran, kantor dishub masih terlihat sangat sepi karena seluruh petugas dan karyawan dishub sebagian sedang melakukan tugasnya di

beberapa titik arus balik lebaran untuk memantau situasi arus balik. Kebetulan kepala humas dishub juga sedang sibuk dilapangan, penulis belum diperintahkan mengerjakan tugas di dinas perhubungan. Dengan adanya waktu luang akhirnya penulis menyusun laporab untuk bab 1 laporan pkl sharian penuh dilanjutkan istirahat shalat setelah itu browsing internet.

**12. Rabu 14 Agustus 2013, Membuat Rekapitulasi Arus Balik Kendaraan H+1 Sampai H+3.**

Kali ini penulis ditugaskan untuk merekapitulasi arus balik kendaraan setelah lebaran. Bentuknya itu berupa data statistik jumlah kendaraan di beberapa titik arus mudik dan arus balik. Membutuhkan waktu cukup lama untuk memantau data tersebut sehingga waktu seharian dihabiskan oleh rekapitulasi data arus balik.

**13. Kamis 15, Agustus 2013, Membuat Sturktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Untuk Kebutuhan Data Laporan Pkl.**

Setelah tugas yang diberikan oleh kepala humas dishub hampir selesai, dan pada hari ini penulis memiliki waktu luang untuk mencoba membuat struktur organisasi dinas perhubungan jawa barat untuk kebutuhan data laporan

pkl. Pada hari ini penulis belum diberi tugas oleh kepala humas dishub karena beliau sedang ada keperluan dilapangan.

**14. Jum'at 16 Agustus 2013, Membuat Rekapitulasi Arus Mudik H-7 Sampai H-7**

Tugas yang cukup berat pada hari ini karena saya diberi tugas oleh kepala humas dinas perhubungan untuk merekapitulasi arus mudik 7 hari sebelum lebaran sampai 7 hari setelah lebaran untuk dimasukkan kedalam laporan kegiatan dishub dan diserahkan kepada kepala dinas. Butuh waktu berjam-jam untuk menyelesaikan tugas ini, karena sangat banyak data yang harus dijumlahkan dan tabel yang sangat banyak sebagai bukti statistik bahwa adanya pengurangan jumlah kendaraan pada saat arus mudik lebaran ataupun arus balik setelah lebaran. Setelah penulis selesai mengerjakan tugas yang diberikan oleh kepala humas. Akhirnya penulis diperbolehkan istirahat dan mencari hiburan di internet karena semua tugas yang menyangkut dengan arus mudik sudah selesai.

**15. Senin 19 Agustus 2013, Mengunjungi Situs Web Dishub dan Print Data Untuk Kebutuhan Laporan Pkl**

Berhubung semua tugas yang diberikan oleh kepala humas dishub telah selesai. Penulis diperkenankan selama

sminggu trakhir pkl untuk mencari bahan laporan pkl ataupun menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan humas kepada kepala humas dishub. Dihari ini penulis lebih mengamati perkembangan media intenal dishub yaitu web dishub dan twitter dishub. Didalam situs web dishub menceritakan seluruh sejarah dishub dari dulu hingga sekarang. Serta semua nama pegawai di dishub ada didalam situs web resmi dishub. Beberapa artikel dan berita tentang transportasi juga banyak ditampilkan di web resmi dishub. Setelah penulis selesai mengunjungi web resmi dishub, penulis lalu mencetak data yang penulis butuhkan melalui alat cetak printer.

**16. Selasa 20 Agustus 2013, Menganalisa Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan, Membuat Laporan Bab 2.**

Pada hari ini penulis tidak bertemu kepala humas dishub karena beliau sedang keluar kota menghadiri apel siaga di karawangan bersama pimpinan dishub lainnya. Diruangan humas pun tampak sepi hanya ada saya dan pak asep. Pak asep adalah asisten dari kepala humas dishub dan juga dosen unikom di jurusan informatika. Saya ditugaskan oleh pak asep untuk menganalisa kegiatan saya selama pkl berlangsung. Jika ada yang ingin saya tanyakan lebih baik tanyakan saja kepada pak asep. Dihari ini saya menyusun

laporan bab 2 sebagai data mentah dan disusun dihari berikutnya.

**17. Rabu 21 Agustus 2013, Izin Karena Ada Saudra Meningal Dunia.**

Pada hari ini saya berhalangan hadir karena tanggal 21 dini hari saya mendapat kabar bahwa kakak kandung ayah saya meninggal dunia di rumah sakit al islam. Untuk itu saya menelpon kepala humas dishub untuk izin terlebih dahulu tidak bisa hadir karena harus menghadiri pemakaman saudara di soreang.

**18. Kamis 22 Agustus 2013, Mengambil Data Dokumentasi Program Mudik Gratis Sebagai Persyaratan Lampran di Laporan Pkl**

Karena saya sudah tidak diberi tugas oleh kepala humas dishub, penulis melengkapi persyaratan pembuatan laporan di ruangan humas berupa foto dokumentasi mudik gratis. Dan melanjutkan laporan bab 2 yang penulis buat.

**19. Jum'at 23 Agustus 2013, Melengkapi Data Untuk Laporan Pkl Karena Semua Pekerjaan di Dishub Sudah Selesai.**

Dihari terakhir, penulis lebih fokus kepada laporan PKL yang penulis susun karena semua pekerjaan yang penulis kerjakan di Dishub sudah selesai. Kebetulan seluruh pegawai Dishub sedang melakukan rapat di ruang aula Dishub pada saat itu seluruh mahasiswa atau pelajar yang melaksanakan PKL di Dishub diperbolehkan pulang lebih awal. Tidak hanya itu penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pegawai Dishub dan juga kepala Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu Bpk. Supriatna Turhy, S.SIT,MM. Yang telah memberikan pengalaman berharga bagaimana menjadi seorang Humas yang baik.

## **2.2 Analisis Aktivitas Kerja Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.**

### **2.2.1 Pengertian Humas.**

Batasan pengertian mengenai Humas menurut para ahli sampai saat ini belum ada kesepakatan secara tegas. Cukup



banyak definisi Humas yang telah diungkapkan tetapi definisi tersebut berbeda. Menurut Howard Bonham Public Relations adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau sesuatu organisasi/badan. Sedangkan J.C.Seidel menyatakan bahwa Public Relations adalah proses yang kontinu dari usaha-usaha management untuk memperoleh goodwill dan pengertian dari para langgananya, pegawainya dan publik umumnya. kedalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri keluar dengan menyatakan pernyataan-pemyataan. W.Emerson Reck juga berpendapat bahwa Public Relations adalah kelanjutan dari proses penertapan kebijaksanaan, penentu pelayanan-pelayanan dan sikap yang sesuai dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan goodwill dari mereka. Kedua, pelaksanaan kebijaksanaan, pelayanan dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa Public adalah suatu proses yang berkelanjutan dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh pengertian dan memperdalam kepercayaan publik terhadap perusahaan .

### 2.2.2 Fungsi Humas.

Fungsi Humas menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya “Humas” mengemukakan 4 fungsi *Public Relations*, yaitu :

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam menciptakan tujuan organisasi,
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik ekstern maupun intern,
- c. Menciptakan komunikasi dan menyalurkan opini publik kepada organisasi,
- d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum (Effendy, 1986:31-32)

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai fungsi humas pada intinya adalah sebagai penunjang kegiatan manajemen dalam menciptakan tujuan organisasi dimana Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu Humas juga berfungsi untuk memupuk rasa kebersamaan agar terdapat hubungan yang harmonis antara sesama karyawan melalui kegiatan internal.

Fungsi Humas yang selanjutnya adalah Menciptakan komunikasi dan menyalurkan opini publik kepada organisasi dimana Humas

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah memanfaatkan berbagai media untuk mengetahui opini yang berkembang di masyarakat mengenai Dinas Perhubungan, sehingga bila ada permasalahan dapat langsung ditanggulangi sehingga komunikasi yang baik dapat terjalin.

### **2.2.3 Tujuan Public Relation.**

Dimata publik. mengembangkan goodwill, dan menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik. Menurut Cutlip & Center, and Canfield, fungsi Public Relations sebagai berikut:

- Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi)
- Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan pihak publiknya, sebagai khalayak sasarnya.
- Mengidentifikasi yang menyangkut opini, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap badan / organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi untuk kemajuan dan manfaat bersama.

- Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi. publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau terjadi sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. Jadi peranan Humas / Public Relations tersebut diharapkan menjadi "mata" dan "telinga", serta "'tangan kanan" bagi top manajemen dari perusahaan. Untuk melaksanakan semua tugas dan fungsinya aktivitas Humas meliputi :

- a. Membina hubungan kedalam (Internal Relations) yang dimaksud Publik Internal adalah perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Contoh internal Relation :

- Hubungan dengan pihak karyawan
- Hubungan dengan keluarga karyawan
- Hubungan dengan pemegang saham

- b. Membina Hubungan Keluar ( Eksternal Relations) yang dimaksud Publik Eksternal adalah publik umum yang berada di luar perusahaan. Contoh Eskternal Relations :

- Hubungan dengan Pers
- Hubungan dengan pelanggan
- Hubungan dengan Bank

Opini Publik termasuk penelitian citra, penelitian motivasi, penelitian keefektifan. dan studi tentang masyarakat perseorangan, dua atau lebih diantaranya dapat digunakan secara

bersamaan dalam menentukan sifat cermat. Penelitian opini berusaha menjawab apa yang orang-orang pikirkan tentang sebuah perusahaan atau organisasi yang tidak mencari keuntungan, keefektifan kegiatan hubungan masyarakat dalam menciptakan opini yang baik tentang perusahaan untuk peningkatan yang memungkinkan dalam program komunikasi atau menunjukkan perubahan dalam perusahaan. Ada juga beberapa istilah opini publik dari beberapa ahli, Drs. Dja-far H. Assegraff dan Drs. R. Rukomy. Mengungkapkan bahwa lebih tepat jika orang mempergunakan dengan istilah opini publik, sebagai pengganti dari kata "pendapat umum". selanjutnya ada beberapa alasan. Menurut R.P. Abelson, dalam bukunya berjudul *Computers, polls and public opinion*. 1968 yaitu berkaitan erat dengan sikap mental (attitude), tingkah laku (behavior), persepsi (perception). Sedangkan opini tersebut secara garis besar pengertiannya adalah melalui suatu pertanyaan seseorang tentang apa yang dirasakan, *what the individual says or puts on a questionnaire*. Menurut Dra. Djoesih S Sunarjo, ciri-ciri opini adalah :

- selalu diketahui dari pernyataan-pemnyataannya.
- Merupakan sintesa atau kesatuan dari banyak pendapat.

- Mempunyai pendukung dalam jumlah yang besar.

Berdasarkan uraian diatas, penulis memberikan analisis sebagai berikut:

- i. Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Membuat artikel dan di publikasikan melalui web Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang berisikan tentang Apel Siaga Penyelenggaraan Angkutan Lebaran 2013 / 1434 H di Lapangan PT Pupuk Kujang Kabupaten Karawang.
- ii. Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Melakukan dokumentasi acara pembukaan mudi gratis di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. baik menggunakan video kamera, maupun kamera foto. Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah memiliki peralatan dokumentasi yang lengkap dan karyawan yang ahli dalam mernpergunakan video kamera dan kamera foto.
- iii. Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat selalu membuat artikel atau berita yang

berisikan tentang informasi mengenai jalur transportasi atau peristiwa kecelakaan lalu lintas di sekitar Jawa Barat dan di publikasikan melalui media internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu Web.

### **2.3 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Public Relations sebagai bagian dari manajemen perusahaan/organisasi, berorientasi pada aktivitas yang dilakukan oleh industri, perusahaan, perserikatan, organisasi sosial, atau jembatan pemerintah, untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan maksud menyesuaikan dirinya pada keadaan sekeliling dan memperkenalkan diri pada masyarakat.

Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat disebut hubungan masyarakat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan hubungan masyarakat dengan publik internal maupun publik eksternal, melakukan penyuluhan-penyuluhan dan juga program-program terbaru dari perusahaan di lingkungan perusahaan (internal) dan media massa di luar (eksternal)

Kegiatan internal Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat diantaranya :

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik internal yaitu karyawan.

2. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal “Info HUBDAT” yang diterbitkan oleh bagian humas Dinas Perhubungan Indonesia secara berkala dan terencana.
3. Membuat dan mendistribusikan kliping berita yang berhubungan dengan Dinas Perhubungan atau Transportasi darat.
4. Memposting berita yang sudah dianalisis melalui web resmi Dinas Perhubungan sebagai media informasi yang ditunjukan kepada khalayak luas.

Kegiatan eksternal adalah mengurus hal yang berhubungan dengan penyuluhan eksternal, hubungan antar media massa, tata usaha dan pameran. Kegiatan eksternal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa barat diantaranya :

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik eksternal yaitu pers, pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.
2. Menjaga hubungan baik dan harmonis dengan kalangan pers, pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.
3. Memantau, menghimpun dan menganalisis informasi yang beredar di masyarakat.

Dengan demikian posisi Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah sesuai dengan apa yang telah dibicarakan di atas dan dapat dilihat dari



definisi yang ada saling berhubungan dengan penyuluhan dan penerbitan media internal, fungsi *Public Relations* dan dilihat dari dua aspek *Public Relations*.

#### **2.4 Analisis Layanan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Kepada Mahasiswa PKL.**

Pelayanan menurut hartanto (1999:2) adalah upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pengunjung berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan serta keamanan kepada pelanggan dari pihak perusahaan. J.P.G Sianipar menyatakan bahwa pelayanan tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik pelayanan akan tetapi meliputi juga dimensi *emphaty* yaitu tingkat perhatian dankepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan (penerima jasa).

Dari uraian di atas maka hal penting mengenai pelayanan yaitu :

1. Pertama, pelayanan bersifat tanpa wujud (*intangible*) artinya upaya dari aktifitas dapat dirasakan oleh pelanggan yang menerima pelayanan (Puas/tidak puas).
2. Kedua, pelayanan dapat berbentuk pemberian kemudahan, kelancaran kenyamanan, serta keamanan dalam diri pelanggan. Maka dari itu pelayanan pelanggan (*Costumer Service*) amat dibutuhkan untuk menjaga kredibilitas suatu perusahaan dan menjaga citra perusahaan semakin meningkat.

Pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat kepada penulis cukup baik. Selama melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, penulis merasakan suasana yang cukup menyenangkan juga keramahan para karyawan dan teman-teman sesama mahasiswa yang melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Hasil dari kerja praktek ini adalah memberikan suatu pengalaman dan juga pemahaman yang berarti bagi penulis tentang bagaimana sistematika kerja, menejerial dan pelayanan perusahaan yang semestinya diberikan kepada publik. Sehingga hal tersebut dapat sebagai pembelajaran penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya, dimana komunikasi yang terjadi di suatu organisasi juga sangat penting untuk menjadi pemahaman bagi penulis.

