BAB II

PELAKSANAAN

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Aktivitas atau kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan penulis selama 30 hari dari 09 Juli 2012 sampai dengan 09 Agustus 2012 di Kantor Kejaksaan Tinggi Jawa Barat Jln. RE. Martadinata No. 54 Bandung di bagian Humas, Sospol dan Intel dengan waktu kerja setiap hari senin sampai jumat, pukul 08.00 – 16.00. Kegiatan selama PKL disesuaikan dari pengarahan yang diberikan pembimbing yang kemudian menjadi tugas dan tanggung jawab penulis untuk melaksanakannya. Cakupan kegiatan selama PKL antara lain membuat surat laporan informasi khusus dari Kejaksaan Negeri se- Jawa Barat, membuat kliping pers, mendistribusikan hasil kliping pers, mengisi buku register keluar biasa hingga rahasia, surat laporan informasi khusus ke ruang Asisten Intelijen, mencatat surat masuk ke dalam agenda tahunan Penhum dan Sospol, memasukan surat dinas masuk ke dalam arsip tahunan Penhum dan Sospol, mengecek surat masuk Penhum dan Sospol di agenda tahunan, mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

Berikut kegiatan harian yang dilakukan di ruang Humas, Sospol dan Intelijen Kejaksaan Tinggi Jawa Barat:

Tabel 2.1 :

Penjelasan kegiatan harian

Praktek Kerja Lapangan di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat tahun 2012

No	Hari dan Tanggal	Aktivitas	Sifat	
			Rutin	Isidental
1.	Senin 09 Juli 2012	- Pengarahan PKL oleh Pihak Kejaksaan Tinggi Jawa Barat bagian Intelijen. - Penempatan PKL divisi SOSPOL		✓ ✓
2.	Selasa 10 Juli 2012	- Megister surat masuk divisi SOSPOL - Membuat surat laporan informasi khusus	✓ ✓	
3.	Rabu 11 Juli 2012	- Membuat kliping - Membuat surat laporan		✓

		informasi khusus	✓	
4.	Kamis 12 Juli 2012	- Megister surat masuk divisi SOSPOL - Menyalin buku agenda surat masuk rahasia	✓ ✓	✓
5.	Jumat 13 Juli 2012	- Membuat kartu penerus disposisi - Menulis agenda surat masuk biasa	✓	✓
6.	Senin 16 Juli 2012	- Mengoreksi surat - Mengoeksi kliping - Menulis buku register nota dinas 2012	✓ ✓	
	Selasa	- Membuat kliping		✓

7.	17 Juli 2012	- Menulis lembar disposisi - Menulis agenda surat masuk biasa	✓	
8.	Rabu 18 Juli 2012	- Menulis buku Ekspedisi Wakajati - Menulis agenda surat masuk rahasia - Menulis kartu penerus disposisi	✓	✓
9.	Kamis 19 Juli 2012	- Berpartisipasi dalam Hari Bhakti Adyaksa ke-52 - Menulis buku register nota dinas 2012		✓
10	Jumat 20 Juli 2012	- Menulis buku ekspedisi wakajati - Menulis buku register nota dinas tahun 2012		✓
11	Senin 23 Juli 2012	- Membuat surat laporan informasi khusus - Menulis buku ekspedisi wakajati	✓	✓

12	Selasa 24 Juli 2012	- Membuat kliping - Membuat lembar disposisi	✓ ✓	
13	Rabu 25 Juli 2012	- Koreksi surat - Koreksi Kliping - Menulis agenda surat masuk rahasia	✓	
14	Kamis 26 Juli 2012	- Membuat surat laporan informasi khusus - Menulis buku register nota dinas tahun 2012	✓	✓
15	Jumat 27 Juli 2012	- Menulis buku ekspedisi wakajati - Menulis buku register nota dinas 2012		✓
16	Senin 30 Juli 2012	- Membuat kliping - Membuat kartu penerus disposisi	✓ ✓	
17	Selasa	- Membuat agenda surat masuk	✓	

	31 Juli 2012	biasa/rahasia - Menulis buku ekspedisi wakajati	✓	
18	Rabu 01 Agustus 2012	- Menulis buku register nota dinas 2012 - Menulis lembar disposisi Kejati	✓ ✓	
19	Kamis 02 Agustus 2012	- Membuat kartu penerus disposisi - Membuat agenda surat masuk rahasia	✓ ✓	
20	Jumat 03 Agustus 2012	- Koreksi surat laporan informasi khusus - Koreksi kliping	✓ ✓	
21	Senin 06 Agustus 2012	- Membuat lembar disposisi - Menulis buku register nota dinas tahun 2012	✓ ✓	
22	Selasa 07 Agustus	- Membuat kartu penerus disposisi	✓	

	2012	- Menulis agenda surat masuk	✓	
23	Rabu 08 Agustus 2012	- Membuat kliping - Menulis buku redister nota dinas 2012	✓ ✓	
24	Kamis 09 Agustus 2012	- Menulis agenda surat masuk biasa		✓

Sumber: Daftar Hadri PKL Di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat 2012

2.2 Deskripsi Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan rutin yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, antara lain sebagai berikut :

2.2.1.1 Administratif

Administratif merupakan hal yang berkaitan dengan administrasi. Administrasi merupakan kegiatan dalam usaha yang mencakup penetapan tujuan serta penepatan cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Administrasi berasal dari Bahasa Belanda, "*Administratie*" yang merupakan pengertian Administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, dan sebagainya). Kegiatan ini dalam bahasa Inggris disebut : Clerical works (FX.Soedjadi, 1989). Administrasi dalam arti luas, berasal dari Bahasa Inggris

"*Administration*" yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan (S.P. Siagian, 1973). Berdasarkan hal tersebut diatas, administrasi ialah proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi, baik dalam pengertian luas maupun sempit di dalam penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Selama melakukan Peraktek Kerja Lapangan di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat salah satu aktifitas yang dilakukan Penulis yaitu Administrasi. Kegiatan ini setiap hari dilakukan oleh penulis, dimana dalam kegiatan ini Penulis membantu Staf Karyawan dalam tata-tulis menulis/catat mencatat atau mengetik yang setiap hari dilakukan oleh Staf Karyawan yang ada di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat khususnya di bagian Penkum Humas dan Sospol dimana penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Kegiatan Administrasi ini dilakukan untuk lebih mengefektifkan dan mengoptimalisasikan bentuk-bentuk kerjasama dalam upaya membantu kinerja kelangsungan Penhum Humas dan Sospol. Selain itu kegiatan administrasi ini dilakukan untuk mengoptimalkan setiap keterampilan, kemampuan dan kecakapan yang dimiliki setiap kinerja agar lebih efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan bersama (organisasi) dan atau tujuan individu. Pelaksanaan kegiatan administratif pada Praktek Kerja Lapangan adalah upaya membantu kinerja kelangsungan Penkum Humas dan Sospol. Dimana kita sebagai bagian dari Kehumasan Intelijen Sospol Kejaksaan Tinggi

Senantiasa ikut serta dalam tugas yang ada. Kegiatan administratif yang dilakukan seperti ;

a. Mencatat surat dinas masuk ke dalam agenda harian, bulanan, dan tahunan

b. Mendata surat-surat baik surat masuk maupun surat yang keluar dalam arsip map yang telah disediakan

c. Membantu kebutuhan karyawan seperti mengetik.

Selain itu Penulis juga membantu membuat surat Laporan Informasi Khusus (LAPINSUS) Surat Laporan Informasi Khusus adalah laporan isidentil, belum diolah yang materinya bersifat khusus merupakan AGHT, mnegenai masalah yang berkaitan dengan aspek penegakan hukum yang perlu segera disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan tanggapan dan penanganan.

Kegunaan dari surat Laporan Informasi Khusus ini agar pimpinan dapat mengetahui sesuatu / perkembangan permasalahan sehingga dapat memberikan tanggapan dan petunjuk untuk mengambil langkah penanganan secara cepat dan tepat. Penyelenggara dari Surat Laporan Informasi Khusus adalah: Jaksa Agung Muda Intelijen, Direktur / Pengkaji pada JAM Intel, Kepala Pusat Penerangan Hukum, Ketua Satgas Intelijen Yustisial, Kepala Kejaksaan Tinggi, Kepala Kejaksaan Negeri, dan Kepala Cabang Kejaksaan Negeri.

Waktu pembuatan Surat Laporan Informasi Khusus bersifat segera setelah mendapatkan informasi dan cara penyampaiannya adalah menggunakan sarana yang paling cepat, dapat didahului dengan menggunakan sarana yang paling cepat, dapat didahului dengan menggunakan faximili atau menyampaikan materi

laporan melalui telepon, hasil pengolahan Surat Laporan Informasi Khusus kemudian didistribusikan kepada :

a. Jaksa Agung Muda Intelijen Kepada Jaksa Agung dan Wakil Jaksa Agung ;
b. Direktur / Pengkaji pada JAM Intel, Kepala Pusat Penerangan Hukum dan Ketua Satgas Intelijen Yustisial kepada Jaksa Agung Muda Intelijen tembusan kepada Jaksa Agung dan Wakil Jaksa Agung ;
c. Kepala Kejaksaan Tinggi kepada Jaksa Agung, tembusan Wakil Jaksa Agung dan Jaksa Agung Muda Intelijen ;
d. Kepala Kejaksaan Negeri Kepada Kepala Kejaksaan Tinggi, tembusan Asisten Intelijen ;
e. Kepala Cabang Kejaksaan Negeri kepada Kepala Kejaksaan Negeri.

2.2.1.2 Membantu Melayani Tamu

Dalam hal ini Penulis membantu melayani tamu yang datang, khususnya t amu yang berkunjung ke bagian Penkum Humas, intel dan Sospol Kejaksaan Tinggi Jawa Barat. Disini Penulis dalam melayani tamu memberikan keramahan pada setia pengunjung yang datang, dan setiap pengunjung memberikan keterangan dari mana, hendak ke mana dan untuk keperluan apa dia berkunjung. Setiap tamu yang datang dilayani dengan sebaik mungkin dan diberikan tanda pengenal. Dengan melayani tamu sebaik mungkin dapat mengeratkan hubungan baik antara pengunjung yang datang untuk bertamu dan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

2.2.1.3 Distribusi Data

Kegiatan ini mengenai pendistribusian hasil data yang telah di dokumentasikan, maka hasil pengetikan di distribusikan ke rungan Asisten Intelijen untuk di tanda tangani.

2.2.2 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan insidentil yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan di Kejaksaa Tingg Jawa Barat, antara lain sebagai berikut :

2.2.2.1 Dokumentasi Kegiatan Acara Ulang Tahun Kejaksaan Tinggi Jawa Barat yang Ke-52.

Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Sedangkan menurut kamus umum Bahasa Indonesia, dokumen merupakan catatan peristiwa 53 yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. (Guba dan Lincoln 1981:228) Sehubungan dengan memeriahkan hari jadi Kejaksaan Tinggi Jawa Barat yang Ke-52, yang diselenggarakan pada tanggal 20 Juli 2012 di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dan dihadiri oleh Kejari Bandung, Kejari Cimahi, Kejari Sukabumi, Kejari Kuningan, Kejari Indramayu, Kejari Cianjur, Kejari Sumber, Kejari Garut, Kejari Ciamis, Kejari Tasikmalaya, Kejari Sumedang, Kejari Bale Bandung, Kejari Banjar, Kejari Subang, Kejari Karawang, Kejari Cirebon, Kejari Purwakarta. Kegiatan ini mengadakan berbagai macam acara diantaranya Perlombaan olahraga serta pemberian hadiah kepada pemenang dari perlombaan

tersebut. Kegiatan dokumentasi ini dilakukan hanya sekali saja saat melakukan kerja praktek di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

2.3 Deskripsi Tentang Humas Di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat

Pada Hakekatnya Humas adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan kegiatan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi humas adalah *two ways communications* (komunikasi dua arah / timbal balik). Arus komunikasi timbal balik ini yang harus dilakukan dalam kegiatan humas, sehingga tercipta umpan balik yang merupakan prinsip pokok dalam humas (Rachmandi, 1994:7).

Rachmadi menyebutkan bahwa humas adalah salah satu bidang Ilmu Komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu komunikasi pada suatu organisasi satu perusahaan dalam melaksanakan fungsi manajemen. Humas berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan *goodwill*(kemauan baik) publiknya serta memperoleh opini publ ik yang menguntungkan. Humas merupakan suatu bentuk usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau organisasi dengan pihak masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik, hubungan yang harmonis, saling mempercayai dan menciptakan citra yang positif. (Ruslan,

2002:8) Essensi Humas menurut Onong Uchyana Effendy, yang disebutnya sebagai ciri-ciri atau karakteristik Humas :

a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan ditetapkannya oleh manajemen suatu organisasi.
c. Publik yang menjadi sasaran kegitan Humas adalah publik intern dan ekstern.

Oprasionalisasi Humas adalah membina hubungan yang harmonis antar a organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik. (Yuliantia, 2000:38) Fungsi Humas menurut Cultip & Center and Canfield Ruslan Rosady dalam bukunya *Manajemen PR dan Media Komunikasi* , fungsi humas yaitu :

1. Menunjang aktivitas utama manajeman dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajeman organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, perserpsi, dan tanggapan masyarakat terhadap organiasasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.

5. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. (2006 : 19). Sedangkan tujuan Humas adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihka-pihak lain yang turut berkepentingan. Dengan adanya kata saling, maka itu berarti oraganisasi dalam hal ini Kejaksaan Tinggi Jawa Barat juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengan khalayak atau publik. Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan mengenai peranan humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat intinya adalah sebagai penghubung perusahaan yang diwakilinya dengan publik, sebisa mungkin terus membina hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan.

2.4 Analisis Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Sebagaimana selaras dengan keilmuan Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas. Kegiatan Kerja Praktek yang dilakukan oleh Penulis di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat ditempatkan pada bagian Penkum. Keberadaan humas di sebuah perusahaan mempunyai tujuan yaitu sebagai upaya menciptakan saling pengertian antara perusahaan dan publiknya. Melalui kegiatan komunikasi diharapkan terjadi kondisi kecukupan informasi antara perusahaan dan publiknya. Pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan merasakan bahwa Humas pada perusahaan sangat berpengaruh dalam

proses penyampaian pesan atau informasi, baik kepada pihak internal maupun pihak eksternal. Sehingga, dirasakan adanya kecukupan informasi. Misalnya, melalui *website* nya Kejaksaan Tinggi Jawa Barat memberikan berbagai informasi bagi khalayak internalnya mauoun eksternalnya. Kecukupan informasi ini merupakan dasar untuk mencegah kesalahan persepsi.

Humas pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat juga memiliki fungsi manajamen dimana Humas menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik internal maupun ekternal, serta kerjasama suatu organisasi atau perusahaan dengan publiknya dan ikut terlibat dalm menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen. Hal ini merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen dalam pencapain tujuan organisasi.

Berdasarkan hal diatas, maka kita dapat melihat bahwa aktivitas Humas yang dijalankan di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat adalah membangun pemahaman publik terhadap organisasi sehingga dapat terbangun hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya dan terpelihara pulalah citra organisasi tersebut. Pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat posisi Humas memegang peranan penting dalam meningkatkan citra lembaga dan mengatur publik intern maupun extern, kegiatan Humas Kejati Jabar dilaksanakan sesuai dengan PR-Excellence yang terbagi menjadi tiga macam yaitu berkaitan dengan Komunikasi, Media dan Penyuluhan Kesadaran Hukum.

2.4.1 Komunikasi

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan atau karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat selalu berupaya membentuk sikap kerja sama yang diharapkan dapat mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial atau kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Kegiatan komunikasi dalam Humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat ditunjukan kepada masyarakat yang ada dalam organisasi (internal) dan masyarakat luar organisasi (eksternal). Komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan kedalam dua jenis, yaitu Komunikasi personal atau pribadi dan Komunikasi kelompok. Yang penting untuk memberi pengertian bahwa komunikasi dalam Humas, sentral dan mempunyai peranan penting dalam pencapain tujuan yang telah ditentukan. Dewasa ini teknologi berkembang

begitu pesat, maka interaksi antara anggota masyarakat semakin meningkat jangkauannya dan bertambah luas. Maka komunikasi tatap muka dan melalui media massa sekarang ini lebih dipakai secara terpadu guna mencapai tingkat efektivitas yang lebih tinggi.

2.4.2 Media

Humas merupakan salah satu usaha manajemen dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi manajemen itu dengan publiknya. Salah satu kegitan Humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan publik adalah kegiatan Hubungan Pers (*Press Relation atau Media Relation*) yakni membina hubungan baik dengan kalangan pers yang mengelola media cetak (surat kabar atau majalah) dan media elektronik (tv atau radio). Pengertian *Media Relations* menurut Philip Lesly (1991:7), adalah sebagai hubungan dengan media komunikasi untuk melakukan publisitas atau merespon kepentingan media terhadap kepentingan organisasi. Sementara itu, menurut Yosal Iriantara (2005:32), mengartikan *media relations* merupakan bagian dari *Public Relations* eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara oraganisasi atau perusahaan dengan publik untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Media komunikasi seperti ini penting digunakan humas dalam kemitraannya dengan media pers yaitu berupa media cetak atau elektronik. Humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat mempunyai tugas melakukan penyiapan

dan pemantauan berita-berita serta menampung aspirasi dan pendapat umum mengenai masalah dalam masyarakat yang berkaitan dengan Kejaksaan dan pelaksanaan hubungan dengan lembaga legislatif di daerah, instansi pemerintah, mass media dan masyarakat. Sehubungan dengan uapaya menjalin adanya *media relations* yang baik antara Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dengan media, maka penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan melakukan pembuatan *press release*. Pengertian *press relase* sendiri adalah suatu pernyataan sederhana yang akan dipersiapkan untuk media massa. Ali (1995), secara lebih jelas lagi mendefinisikan *press release* sebagai sebuah berita yang disusun oleh sebuah organisasi yang menggambarkankegiatannya, yang kemudian dikirimkan kepada media untuk dapat disiarkan kepada media tersebut.

Penting sekali dalam sebuah kegiatan Humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat untuk menjalin hubungan pers atau *Media Relation* yang baik dengan para pemimpin dan reporter atau wartawan surat kabar, majalah, radio dan televisi. Penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan turut menjalankan peran sebagai seorang Humas yang berupaya menjalin hubungan yang baik antara Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dengan pers. Adanya *press release* merupakan bentuk upaya memberikan informasi kepada pidak media, dalam upaya yang lebih besar lagi yaitu untuk terus menajlin hubungan yang harmonis dengan media.

Penulis dalam melakukan pembuatan *press release* perlu teliti dan berhati-hati dalam menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat. Karena, penulis menyadari bahwa kaitan Humas dengan pers

atau media massa harus tetap erat, karena Humas tidak dapat meninggalkan pers sebagai sarana informasi publikasi Humas, sebaliknya pers membutuhkan informasi resmi, akurat dan lengkap, biasanya didapatkan dari Humas. Secara tidak langsung Hubungan Humas dan pers saling ketergantungan dan membutuhkan satu sama lain sehingga terjalin hubungan yang bersifat simbiosis. Agar Humas sebagai sumber berita dapat dengan mudah dihubungi dan sebaliknya Humas tidak menemui kesulitan untuk menyampaikan informasi atau membantah atau menetralisir berita yang dimuat media massa, maka penting sekali bagi Humas untuk selalu membina hubungan baik dengan pers. Dan inilah yang penulis perhatikan terjadi pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, dimana terdapat keharmonisan antara media dengan pihak Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

2.5 Analisis Pelayanan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat Kepada Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan

Pelayanan menurut Hartanto (1999:2) yaitu : Upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pengunjung berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamana 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 empati yaitu tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan

(penerima jasa). (1999 : 2) Dari uraian diatas maka hal penting mengenai pelayanan yaitu :

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

Pelayanan yang diberikan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat kepada penulis baik. Selama melakasanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, penulis merasakan suasana yang cukup menyenangkan, dan karyawan-karyawannya yang ramah walaupun dalam melaksanakan kegiatan rutin, penulis tidak seluruhnya mengerjakan kegiatan yang dilakukan oleh Humas akan tetapi sebagian mengerjakan tugas administrasi yaitu memasukan surat masuk dan surat keluar ke dalam agenda.

Penulis diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai kegiatan insidental yang bisanya dilakukan oleh Humas. Bila penulis mengalami kesulitan, hambatan, ataupun hasil yang kurang sempurna maka pihak Humas dan pegawai mengoreksi dari hasil yang telah penulis lakukan, sehingga hal tersebut menjadi pembelajaran bagi penulis agar dapat lebih baik lagi.