



**PELAKSANAAN HUBUNGAN MASYARAKAT PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Kesekretariatan Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh

**Yuli Agustina  
NIM 090803103012**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**IMPLEMENTATION OF PUBLIC RELATION ON THE  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
JEMBER**

**REAL INTERSHIP PROPOSAL**

**Proposed to Comply the Academic Requirement of  
Diploma Degree at Economics Faculty  
University of Jember**

By

**Yuli Agustina**

**NIM 090803103012**

**DIPLOMA DEGREE STUDY PROGRAMS SECRETARY  
ECONOMICS FACULTY UNIVERSITY  
OF JEMBER**

**2012**

## **PENGESAHAN**

Laporan tugas akhir berjudul “Pelaksanaan Hubungan Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 23 Juli 2012

tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Tim Penguji:**

**Ketua,**

**Dra. Andjar Widjajanti, MP.,  
NIP 195206161977022001**

**Sekretaris,**

**Drs. Agus Lutfi, M.Si.  
NIP 196505221990021001**

**Anggota,**

**Dra. Sudarsih, M.Si  
NIP 196212121992012001**

**Mengesahkan  
Dekan,**

**Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP 195608311984031002**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Firdatul Isfironi  
NIM : 090803103001  
Program Studi : Diploma III Kesekretariatan  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III Kesekretariatan Fakultas  
Ekonomi Universitas Jember  
Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PENGELOLAAN  
SURAT MASUK DAN SURAT  
KELUAR PADA BADAN  
KEPEGAWAIAN KABUPATEN  
JEMBER

---

Jember, Mei 2012

Laporan Praktek Kerja Nyata ini  
Telah Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Wiji Utami S.E.,M. Si  
NIP 197401202000122001

## MOTO

Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Al-Baqarah: 153)\*

Jadi diri sendiri, cari jati diri, dan dapatkan hidup yang mandiri optimis, karena hidup terus mengalir dan Kehidupan terus berputar sesekali melihat ke belakang untuk melanjutkan perjalanan yang tiada berujung.

(Blok Bintang)\*\*

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

(Blok Bintang)\*\*\*

Jatuh, putus asa, menangis adalah hal biasa dalam hidup manusia, yang terpening bagaimana manusia itu bangkit dan mengatakan GoGoGo...semangat.

(Yuli A)\*\*\*\*

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan untuk segala keberhasilan dalam setiap langkahku dan menjadikan aku seperti saat ini;
2. Semua keluargaku yang aku sayangi, terima kasih atas segala dosa dan dukungan selama ini;
3. Semua guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan ijin Nya-lah sehingga saya dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Pelaksanaan Hubungan Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahl Madya (A. Md) pada Program Studi Kesekretariatan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember..

Penyusunan laporan praktek kerja nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Wiji Utami, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatian dalam penulisan laporan praktek kerja nyata ini;
2. Ibu Yulia Indrawati, SE, M.Si, selaku sekretaris Program Studi DIII Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Mulyono, SE dan Bapak Ismuhardjo, Bsc selaku Kasubag Personalia dan Kasubag Umum yang memberikan bantuan, bimbingan, serta perhatiannya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan;
4. Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.SC., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Dra. Sudarsih, M.Si, selaku Ketua Pogram Studi Diploma III Kesekretariatan;
6. Bapak Drs. Eko selaku Kepala Bagian Administrasi Umum dan Personalia PDAM Jember yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan;
8. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi ang telah memberikan bantuan, informasi, dan pelayanan;
9. Kedua orang tuaku, terimakasih sayang, doa, dorongan, serta perhatian yang tiada henti;

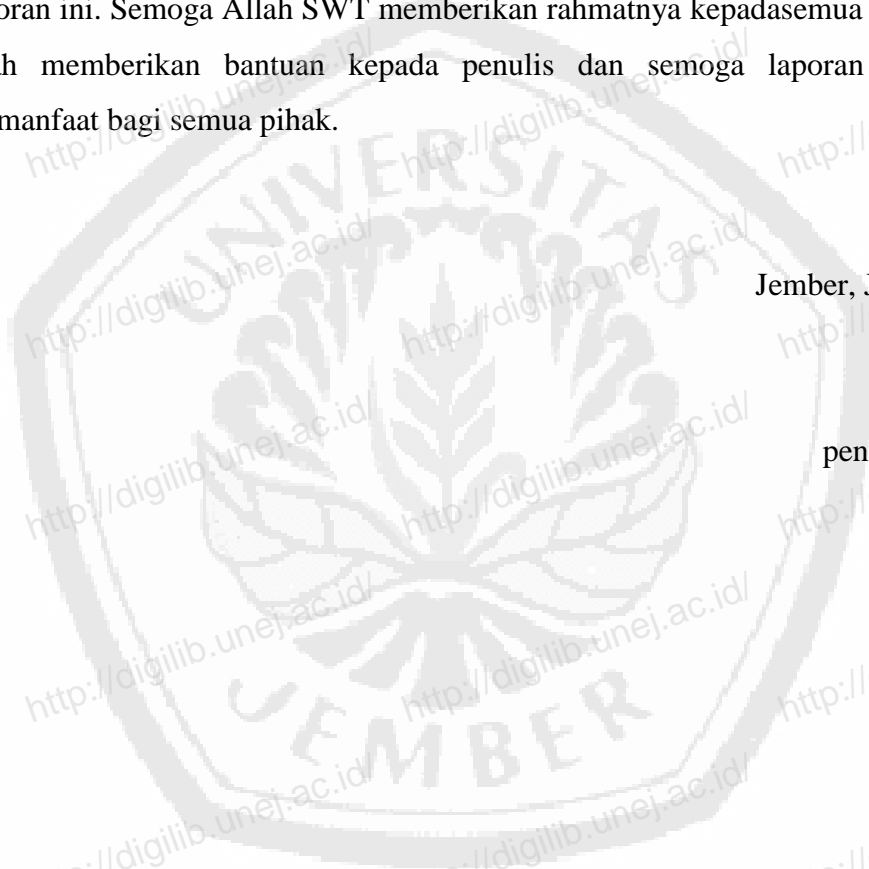
10. Bagi Kakak-kakak dan seluruh keluargaku terimakasih atas segala bantuan dan kasih sayangnya;

11. Teman-teman sekretaris angkatan 2009, terimakasih atas kebersamaan yang indah selama ini.

Akhirnya, tiada suatu usaha yang besar akan berhasil anpa dimulai dari usaha yang kecil. Saya menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran demi kemajuan untuk perbaikan laporan ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepadasemua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juli 2012

penulis





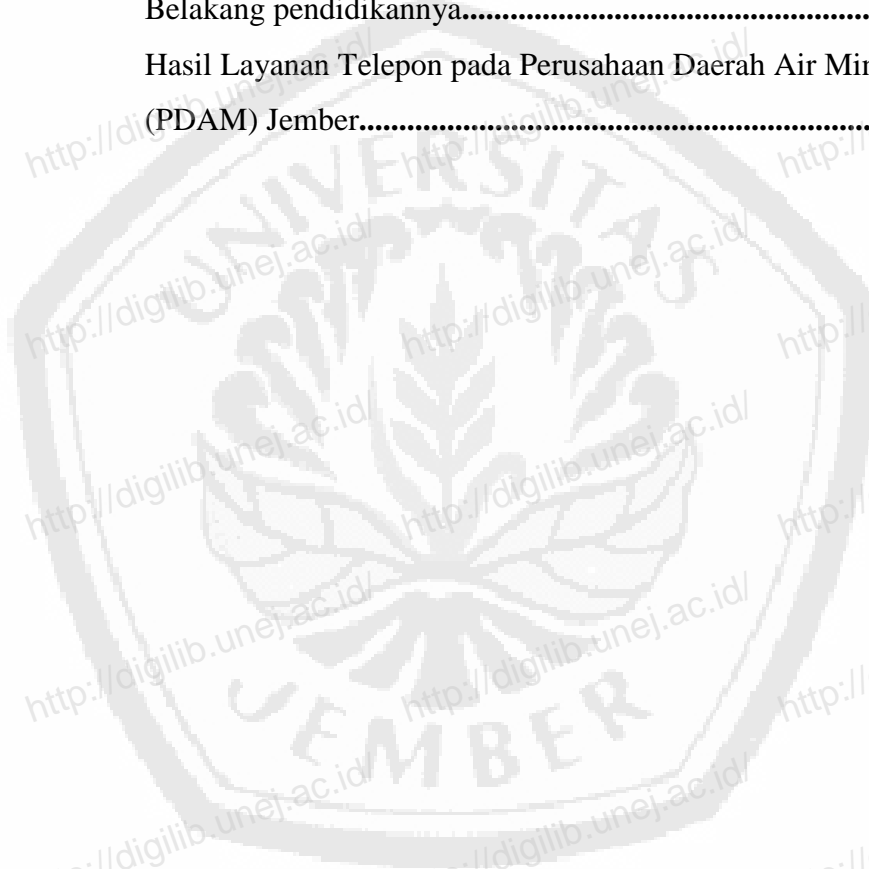
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.3 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.4 Bidang Ilmu .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 BEBERAPA DEFINISI HUMAS.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Fungsi, Tugas dan Ciri Hubungan Masyarakat.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Tujuan Hubungan Masyarakat.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kegiatan Hubungan Masyarakat.....</b>	<b>14</b>
2.4.1 <i>Internal Public Relations</i> .....	<b>15</b>
2.4.2 <i>External Public Relations</i> .....	<b>16</b>
<b>2.5 Proses dan Meode <i>Public Relations</i>.....</b>	<b>20</b>

2.5.1 Humas dan Komunikasi.....	20
2.5.2 Tahapan Manajemen dalam <i>Public Relations</i> .....	23
2.5.3 Metode Persuasi dalam <i>Public Relations</i> .....	24
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Latar Belakang Sejarah (<i>historical back grond</i>).....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Struktur Organisasi.....</b>	<b>28</b>
3.2.1 Gambaran Umum Struktur Organisasi.....	28
3.2.2 Tata Kerja PDAM Jember.....	31
<b>3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan Daerah Air Minum Jember.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4 Kegiatan Humas dalam PDAM Jember.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>49</b>
4.1.1 Membantu Mengklasifikasikan Surat Lamaran Pekerjaan....	50
4.1.2 Membantu Persiapan Testing di PDAM Jember.....	53
4.1.3 Mempersiapkan Surat Keluar dan Surat Masuk.....	54
4.1.4 Membantu Membuat Laporan Disposisi.....	55
4.1.5 Membantu Menerima Telepon.....	55
<b>4.2 Prosedur Kerja Bagian Adm. Umum dan Personalia.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3 Hubungan Bagian Adm. Umum dan Pers. dengan Bag. Lain... 58</b>	<b>58</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

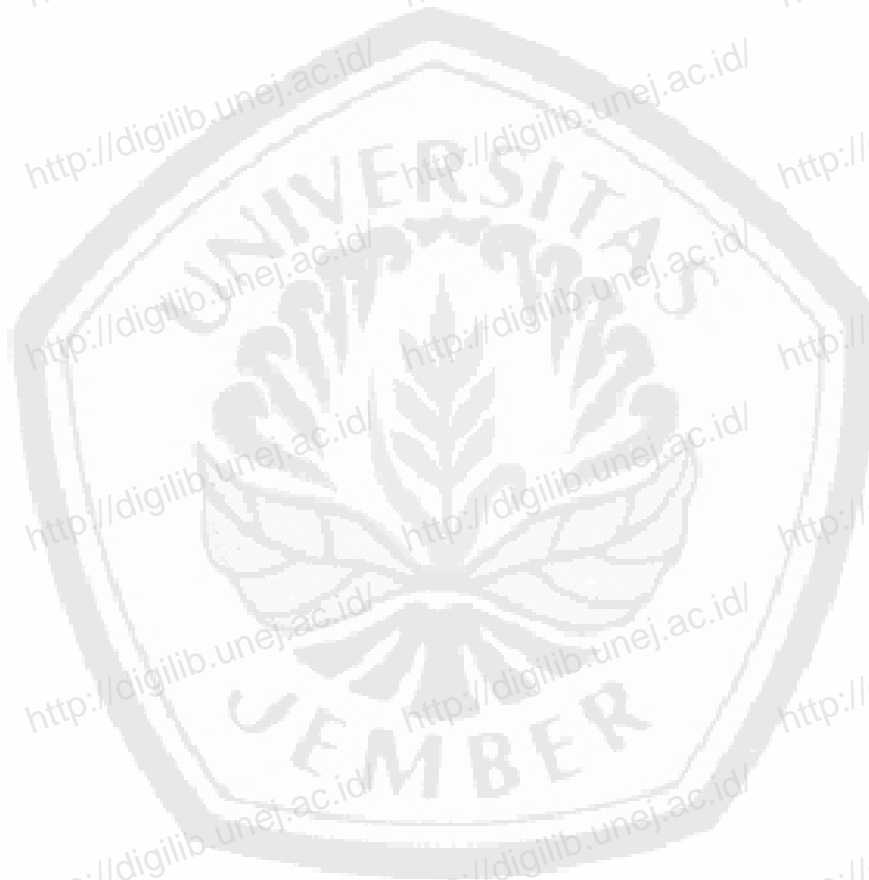
## DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Halaman
1.1	Jadwal Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.....	4
1.2	Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
4.1	Klasifikasi Surat Lamaran Pekerjaan Sesuai dengan Latar Belakang pendidikannya.....	52
4.2	Hasil Layanan Telepon pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.....	57



## DAFTARAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
4.1	Contoh Surat Keluar Untuk Calon Pegawai yang Tidak lulus.....	16



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Uraian	Halaman
A	Surat Persetujuan Menyusun Laporan PKN.....	63
B	Surat Permohonan Tempat PKN.....	64
C	Surat Tugas.....	65
D	Kartu Konsultasi.....	66
E	Absensi Daftar Hadir PKN di PDAM Jember.....	67
F	Jadwal Kegiatan PKN di PDAM Jember.....	68
G	Contoh Surat Masuk PDAM Jember.....	69
H	Nilai Hasil PKN Jember.....	70
I	Contoh Surat Keluar PDAM Jember.....	71

