

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tanggal 13 Juli 2020 sampai tanggal 12 Agustus 2020.

Medan, 14 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL

Dosen Pembimbing Lapangan



(Angela Seprilian Nevanda Sihura)



(Drs. Novri, MM)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ilma Saakirah Tamsil, M. Comm)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini dengan tujuan untuk dapat melengkapi tugas laporan KKL.

Laporan KKL ini menjelaskan berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh saya dalam kurun waktu satu bulan. Laporan ini membahas mengenai Peran Humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan Dalam Membangun Citra Perpustakaan.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada orang tua, pihak universitas dan para pembimbing/rekan-rekan yang mendukung selama proses KKL di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan, telah membantu saya dalam menimba ilmu baru di kehumasan yang tidak saya terima dalam bangku perkuliahan. Terima kasih juga kepada pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena sudah membantu saya dalam mencari materi dan sumber informasi sebagai bahan dalam penyusunan laporan ini.

Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam laporan ini, semoga laporan yang saya buat dapat bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan, saya ucapkan terima kasih.

Medan, 14 Agustus 2020



Angela Sepriilian Nevanda Sihura

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Bidang yang diminati .. .. .	1
1.3. Alasan Memilih Lokasi KKL . . . . .	1
BAB II LOKASI KEGIATAN.....	3
2.1. Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan.....	3
2.2. Lokasi Kuliah Kerja Lapangan.....	3
2.3. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan .....	3
BAB III PELAKSANAAN PROGRAM.....	5
3.1. Pelaksanaan KKL.....	5
3.2. Tugas-Tugas Selama KKL.....	5
3.3.1. Identifikasi Tugas yang Relevan.....	5
3.3.2. Identifikasi Keterampilan Baru yang diperoleh.....	6
3.4. Identifikasi Kendala Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan.....	6
BAB IV.....	8
4.1. Analisis terhadap Aktivitas Kuliah Kerja Lapangan.....	8
4.2. Pengertian Hubungan Masyarakat (Public Relation).....	8
4.3. Ruang Lingkup Humas.....	9
4.4. Tujuan Humas.....	10
4.5. Pengertian Citra dan Jenis-Jenis Citra.....	13
PEMBAHASAN.....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
5.1. Kesimpulan.....	16
5.2. Saran.....	16
DAFTAR PUSAKA.....	17
LAMPIRAN.....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) merupakan salah satu bentuk belajar praktik yang merupakan agenda rutin yang dilakukan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Kegiatan yang diikuti oleh mahasiswa/i semester 6 ini dimasukkan sebagai mata kuliah wajib dengan bobot 3 SKS yang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mahasiswa mengenai dunia kerja khususnya di bidang ilmu komunikasi sebelum lulus dari bangku perkuliahan.

Kuliah Kerja Lapangan adalah penerapan seorang mahasiswa/i pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitannya dengan kurikulum pendidikan.

Diharapkan melalui kegiatan KKL ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja sehingga mahasiswa/i dapat menyelaraskan antara teori yang sudah didapat di bangku perkuliahan dengan praktek di lapangan. Sehingga setelah kegiatan ini berlangsung mahasiswa/i akan lebih siap untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya setelah lulus dari bangku kuliah.

### 1.2.Bidang yang diminati

Kebebasan mahasiswa yang diberikan oleh Prodi dalam menentukan perusahaan/instansi yang akan dijadikan sebagai tempat KKL, membuat penulis memilih bidang **Hubungan Masyarakat (PR)** di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan.

Bidang ini dipilih karena penulis ingin mengetahui cara kerja dan kegiatan-kegiatan Praktisi Humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan dalam meningkatkan citra perpustakaan daerah yang akan berdampak pada minat baca khalayak.

### 1.3.Alasan Memilih Lokasi KKL

Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan sebagai satuan organisasi dalam lingkungan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas membantu urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan. Perpustakaan sebagai gudang ilmu pengetahuan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya memperluas wawasan serta menambah pengetahuan.

Melihat begitu besarnya peran perpustakaan daerah di masyarakat membuat penulis tertarik untuk memilih lokasi ini karena penulis ingin melihat bagaimana peran humas

dalam meningkatkan citra perpustakaan sehingga dapat mendorong peningkatan minat baca masyarakat daerah sekitar.

Sebagai salah satu satuan organisasi pemerintahan yang mempunyai peranan penting penulis berharap dapat menimba ilmu serta pengalaman kerja dari Dinas Perpustakaan ini yang nantinya dapat berguna untuk Prodi Ilmu Komunikasi dan bagi penulis sendiri.

## **BAB II**

### **LOKASI KEGIATAN**

#### **2.1. Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan**

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan yang dilakukan penulis adalah selama sebulan, tepatnya dari tanggal 13 Juli 2020 hingga 12 Agustus 2020.

#### **2.2. Lokasi Kuliah Kerja Lapangan**

Penulis melakukan Kuliah Kerja Lapangan pada salah satu perangkat daerah yaitu Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan di bagian tenaga pelayanan perpustakaan. Lokasi Dinas Perpustakaan ini terletak di Jalan Diponegoro, Teluk Dalam, 22865, email: [dinasperpusnisel@gmail.com](mailto:dinasperpusnisel@gmail.com).

#### **2.3. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan**

Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu perangkat daerah Nias Selatan yang mempunyai tugas membantu urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan. Pembentukan Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan ini berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Selatan Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Nias Selatan dan Peraturan Bupati Nias Selatan Nomor 01.5\_54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan.

Seperti halnya perangkat daerah yang lain, Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan juga memiliki visi dan misi sebagai konsep perencanaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam waktu tertentu. Adapun visi dan misinya yaitu:

##### **Visi**

“Mewujudkan masyarakat yang maju, sehat, dan cerdas dengan kepemimpinan yang melayani, jujur, dan sederhana.”

##### **Misi**

1. Membangun kultur pemerintahan yang bersih, mandiri, transparan, dan berorientasi pada pelayanan.
2. Menyediakan pendidikan yang berkualitas.
3. Membangun generasi muda yang berkarakter, berbudaya, dan beriman.
4. Meningkatkan promosi gemar budaya baca dan masyarakat sadar arsip.
5. Meningkatkan pelayanan bagi pemustaka, pengguna arsip yang berbasis teknologi informasi guna mendukung kegiatan menulis, meneliti, berdiskusi, dan wisata baca.
6. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan dan kearsipan pada instansi pemerintah, BUMD, swasta, dan masyarakat.

7. Mendorong pengembangan kualitas sumber daya manusia guna mendukung tata pemerintahan yang baik.
8. Mengumpulkan dan menyelamatkan karya cetak, karya rekam, karya tulis, dan naskah-naskah/dokumen sebagai hasil karya budaya bangsa.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PROGRAM**

#### **3.1. Pelaksanaan KKL**

Kuliah Kerja Lapangan dilaksanakan selama 31 hari, terhitung dari tanggal 13 juli 2020-12 Agustus 2020. Penulis ditempatkan di bagian tenaga pelayanan perpustakaan dengan jadwal 5 hari kerja 2 hari off. Jam kerja dimulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB.

Selama pelaksanaan KKL, penulis wajib memahami dan mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan. Mulai dari peraturan jam kerja, penampilan hingga tata tertib dalam bersosialisasi selama proses KKL. Penulis harus bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja yang ada, baik aktivitas lingkungan kerja maupun dengan individu yang berada di lingkungan kerja tersebut. Dengan penyesuaian diri yang dilakukan penulis sangat terbantu dengan adanya bimbingan dan bantuan dari pembimbing serta pegawai di lingkungan kerja dalam melaksanakan tugas dan aktivitas yang diberikan dengan sebaik-baiknya.

#### **3.2. Tugas-Tugas Selama KKL**

Selama sebulan KKL, penulis telah melakukan berbagai kegiatan dan beberapa tugas di lokasi KKL dimana semua itu tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari pembimbing serta pegawai di lingkungan kerja. Adapun tugas dan kegiatan yang dilakukan penulis selama KKL antara lain:

- a. Melayani peminjaman buku
- b. Melayani pengembalian buku
- c. Melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan
- d. Menyusun koleksi/bahan-bahan pustaka di rak menurut peraturan yang berlaku
- e. Menginventarisasi bahan-bahan pustaka ke dalam buku induk dan buku inventaris
- f. Memberi bantuan informasi kepada semua pihak
- g. Mengarsip surat masuk dan surat keluar
- h. Mengkonsep balasan surat resmi

#### **3.3. Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan**

##### **3.3.1. Identifikasi Tugas yang Relevan**

Selama sebulan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan, penulis merasa bahwa tugas-tugas yang dikerjakan telah sesuai dengan disiplin ilmu yang diterima selama masa perkuliahan. Contohnya sebagai tenaga pelayanan penulis kerap kali bertemu dan berhubungan dengan banyak pengunjung setiap harinya. Namun hal tersebut tidak membuat penulis merasa canggung sebab selama perkuliahan telah diajarkan bagaimana



berkomunikasi yang baik. Dalam pelayanan di perpustakaan setidaknya ada 3 model komunikasi yang diterapkan yaitu komunikasi satu arah, komunikasi 2 arah dan komunikasi multi arah. Pelayanan dan komunikasi yang baik dari tenaga pelayanan perpustakaan tentu membantu meningkatkan citra perpustakaan di mata pengunjung sesuai dengan materi kuliah teori Public Relation.

Kemudian dalam mengkonsep balasan surat resmipun penulis tidak mendapat kendala yang terlalu berarti sebab selama perkuliahan juga telah diajarkan metode penulisan humas. Selain itu, dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan penulis merasa terbantu dengan adanya berbagai mata kuliah yang mengajarkan pengeditan dan percetakan seperti teknik periklanan dan publisitas yang membuat penulis tidak merasa sulit saat diberi tugas membuat design kartu anggota perpustakaan yang baru.

### **3.3.2. Identifikasi Keterampilan Baru yang diperoleh**

Selain tugas yang relevan dengan materi kuliah di program studi Ilmu Komunikasi, penulis juga mendapat tugas-tugas baru yang tidak ditemukan dalam teori selama perkuliahan sehingga memunculkan keterampilan baru dan pengalaman baru bagi penulis sendiri.

Salah satu keterampilan baru tersebut adalah pengelompokan koleksi perpustakaan berdasarkan sistem Dewey Decimal Classification (DDC). DDC merupakan panduan atau standar dalam mengelompokkan koleksi terutama buku di perpustakaan yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan serta memberikan kenyamanan juga kemudahan bagi pengunjung perpustakaan dalam menemukan buku yang dicari.

Keterampilan baru lain yang didapat penulis di lokasi KKL adalah pengarsipan surat masuk dan keluar. Mengagendakan surat masuk dan keluar merupakan kegiatan mencatat surat masuk dan keluar ke dalam buku agenda (buku harian). Buku agenda adalah suatu buku yang digunakan untuk mengagendakan surat masuk dan keluar dalam suatu instansi/perusahaan. Pengarsipan ini memerlukan prosedur khusus yang tentunya ada perbedaan dalam penanganan surat masuk dengan surat keluar.

Berbagai tugas yang memerlukan keterampilan baru tersebut tidak serta merta membuat penulis menyerah dan tidak berusaha mengerjakannya. Justru penulis merasa semakin tertantang dan bersemangat untuk mendalami dan menguasainya.

### **3.4. Identifikasi Kendala Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan**

Dalam penyelenggaraan suatu kegiatan biasanya tidak pernah lepas dari kesulitan-kesulitan yang menjadi kendala. Demikian juga dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan, penulis tentu menghadapi adanya berbagai kesulitan yang menjadi kendala baik itu sebelum memulai KKL hingga pada pelaksanaannya.

Adapun kendala yang dihadapi penulis berupa:

1. Informasi dari pihak universitas terkait jadwal pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan yang secara mendadak dipercepat dari yang biasanya dilaksanakan di bulan

Agustus menjadi bulan Juli membuat penulis terkesan terburu-buru dalam mencari lokasi KKL yang tepat.

2. Pelaksanaan praktikum audio visual yang bersamaan dengan pelaksanaan KKL membuat konsentrasi penulis terpecah di lokasi KKL.

## BAB IV

### 4.1. Analisis terhadap Aktivitas Kuliah Kerja Lapangan

Pada bagian ini penulis akan membahas dan menganalisis aktifitas-aktifitas yang dilaksanakan selama KKL dengan teori dan pendapat tokoh yang diperoleh selama kuliah atau dari berbagai referensi.

### 4.2. Pengertian Hubungan Masyarakat (Public Relation)

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut public relation (PR), menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Dalam riset mengenai kegiatan humas (public relation), ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefenisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.

Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center, humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.

Menurut J.C. Seidel, humas adalah proses yang berkelanjutan dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh itikad baik dan pengertian dari langganannya, pegawai, dan publik umumnya; ke dalam dengan mengadakan analisis dan perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan.

Sedangkan menurut W. Emerson Reck, humas adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, penentuan pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan itikad baik dari mereka. Kedua, pelaksanaan kebijaksanaan, pelayanan dan sikap adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa humas merupakan upaya membangun dan mempertahankan reputasi, komunikasi, dan citra yang baik antara organisasi dan masyarakat. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh kegiatan Public Relation (PR) atau kegiatan hubungan masyarakat (Humas).

### 4.3. Ruang Lingkup Humas

Humas atau yang dikenal dengan Public Relations (PR) dalam pelaksanaannya memiliki ruang lingkup yang wajib diketahui oleh praktisi humas saat ini. Ruang lingkup humas diperlukan agar dalam menjalankan kewajibannya sebagai humas, seorang humas menyadari kedudukannya serta apa saja yang menjadi wewenangnya. Karena tidak semua hal menjadi wewenang humas. Untuk itu seorang PR baik sebagai akademis maupun praktisi hendaknya memahami ruang lingkup humas. Ruang lingkup humas meliputi internal public relations dan external public relations.

Ruang lingkup humas internal adalah orang-orang yang merupakan bagian dari suatu instansi atau perusahaan tertentu. Dalam hal ini, seorang humas menjadi PR untuk orang-orang dalam instansi atau perusahaan tersebut, tentunya sesuai dengan jabatan atau kedudukannya masing-masing. Hal ini disesuaikan dengan sifat, jenis, atau karakteristik dari organisasi itu sendiri. Ruang lingkup humas internal meliputi :

1. *Employee Relations* (hubungan dengan para pekerja).

Para pekerja di sini merupakan bagian yang berperan penting untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu instansi. Oleh karena itu mereka harus dirangkul dengan membuat dan mempertahankan hubungan baik agar para pekerja juga dapat memberikan potensi terbaik mereka untuk kemajuan perusahaan. Caranya dengan berkomunikasi dengan mereka secara pribadi untuk mengetahui apa yang mereka inginkan atau bahkan yang mereka keluhkan dalam pekerjaannya yang dapat menghambat kemajuan perusahaan. Menjaga hubungan baik ini dapat dilakukan dengan perlakuan yang adil, adanya ketenangan dan kenyamanan dalam bekerja adanya perasaan diakui oleh perusahaan, adanya *reward*, ada pula sarana untuk menyalurkan perasaan mereka atau tempat tempat mereka berekspresi seperti majalah intern, dan lain sebagainya.

2. *Stockholder Relations* (hubungan dengan para pemegang saham)

Ruang lingkup humas dalam hal ini hubungan baik harus dibina dengan para pemegang saham, tidak peduli besar atau kecilnya saham mereka.

3. *Labour relations* (hubungan dengan para buruh)

Ruang lingkup humas dalam hal ini seorang PR bertugas untuk menjaga hubungan baik antara pimpinan dengan para buruh. Pelaksanaan ruang lingkup humas ini untuk menjaga terjadinya kesalahpahaman dan hubungan yang buruk antara atasan dan bawahan.

4. *Manager relations* (hubungan dengan para manajer)

Manajer adalah orang-orang terpilih yang berandil besar dalam menentukan kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, hubungan baik harus dijaga. Di sinilah ruang lingkup humas berperan. Caranya bisa dengan memberikan tunjangan jabatan, adanya *coffee morning*, mobil dinas, rumah dinas, dan lain sebagainya.

5. *Humas relations* (hubungan sesama manusia) Ruang lingkup humas ini menyangkut hubungan yang baik yang harus dibina oleh perusahaan dengan seluruh warga perusahaan sebagai manusia agar timbul rasa persaudaraan kesetiakawanan, dan

nantinya akan memunculkan *teamwork* yang baik untuk mencapai tujuan instansi atau perusahaan.

Ruang lingkup humas ini mencakup tugas seorang humas dalam menjaga hubungan baik dengan pihak luar. Hal ini untuk menciptakan nama baik yang sangat penting untuk perusahaan atau instansi. Bentuk-bentuk hubungannya yaitu sebagai berikut:

1. *Press relations*

Kegiatannya meliputi *press release, pres conference, press interview, pressroom, pres reception* dan *press tour*.

2. *Government relations*

Ruang lingkup humas ini adalah menjaga hubungan baik dengan pemerintah diperlukan karena akan banyak sekali kepentingan-kepentingan yang didalamnya terdapat peran pemerintah. Salah satu caranya dengan mensponsori kegiatan-kegiatan pemerintahan.

3. *Community relations*

Menjaga hubungan baik dengan warga setempat agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Salah satu caranya dengan memberikan beasiswa.

4. *Customer relations*

Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan karena mereka adalah aset terbesar yang menguntungkan perusahaan. Caranya dengan memberikan kalender, *merchandise*, dan sebagainya.

5. *Consumer relations*

Menjaga hubungan baik dengan para konsumen agar apa yang kita pasarkan dapat diterima baik oleh konsumen. Caranya dengan memberikan informasi yang lengkap mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 4.4. Tujuan Humas

Adapun tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Menarik perhatian publik maupun media massa.

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat yang pertama adalah untuk menarik perhatian publik atau media massa terhadap ide, produk, atau organisasi. Hal ini dilakukan melalui pemberitaan, pembentukan dan pengemasan pesan yang menarik sesuai dengan teori produksi pesan, atau penyelenggaraan berbagai kegiatan yang bernilai berita.

2. Menciptakan dan menumbuhkan minat.

Setelah publik memberikan perhatiannya terhadap ide, produk atau organisasi, tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* selanjutnya adalah menumbuhkan minat publik terhadap ide, produk atau organisasi. Hal ini biasanya dilakukan dengan cara menyebarkan pesan-pesan yang terencana melalui media komunikasi tertentu yang telah dipilih sebelumnya.

3. Mengenalkan ide, produk atau organisasi kepada publik.

Jika publik berminat dengan ide, produk atau organisasi, praktisi hubungan masyarakat atau *public relations* selanjutnya melakukan kegiatan penyampaian jenis-jenis informasi yang berkaitan dengan ide, produk atau organisasi agar publik menjadi lebih mengetahui dan mengenal lebih jauh tentang ide, produk atau organisasi yang dimaksud. Salah satu cara untuk mengenalkan organisasi atau perusahaan kepada publik adalah melalui profil perusahaan atau *company profile*. *Company profile* merupakan penjelasan perusahaan mengenai produk secara verbal maupun grafik yang mengangkat nilai perusahaan dan nilai produk.

4. Menciptakan pemahaman bersama

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat berikutnya adalah untuk menciptakan pemahaman bersama antara organisasi dan publik. Hal ini disebabkan kegiatan atau kebijakan yang dilakukan oleh sebuah organisasi memiliki dampak yang berbeda bagi publik dengan cara yang berbeda pula. Karena itu, kegiatan hubungan masyarakat atau *public relations* yang efektif idealnya dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap publik, membangun itikad baik di antara kelompok orang dalam organisasi, dan membangun serta memelihara reputasi yang memuaskan bagi organisasi. Dengan demikian, kegiatan hubungan masyarakat atau *public relations* merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus guna membangun hubungan yang positif dan stabil.

5. Memperoleh pemahaman dan penerimaan publik

Hubungan Masyarakat atau *public relations* adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan individu atau organisasi dengan minat publik serta mengeksekusi beragam kegiatan Hubungan Masyarakat atau *public relations*. Hal ini dilakukan melalui riset atau penelitian. Melalui riset, praktisi hubungan masyarakat atau *public relations* mengumpulkan beragam informasi yang berkaitan dengan opini publik, tren, isu yang berkembang, iklim politik, peraturan perundang-undangan, peliputan media, opini kelompok kepentingan dan pangan lain yang berkaitan dengan *stakeholder* organisasi atau perusahaan. Di samping itu, hal lain yang dilakukan adalah mencari data dan informasi di dunia maya, jasa *online*, data pemerintah, merancang program riset, melakukan survey, dan menyewa perusahaan riset.

6. Membantu organisasi menghasilkan kebijakan publik.

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* selanjutnya adalah membantu organisasi menghasilkan kebijakan publik yang baik. Cara yang dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat atau *public relations* adalah menjalin hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal serta terlibat secara efektif dalam perumusan kebijakan publik yang disesuaikan dengan harapan publik. Hubungan yang dijalin dengan pemerintah umumnya berkaitan lembaga legislatif dan eksekutif. Sedangkan hubungan dengan komunitas lokal berkaitan dengan kegiatan komunikasi yang terencana guna memelihara lingkungan yang positif bagi organisasi maupun komunitas.

7. Memengaruhi keputusan

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* tidak hanya membantu organisasi menghasilkan kebijakan publik yang baik melainkan juga untuk memengaruhi keputusan dalam rangka menjalin dan memelihara hubungan dengan publik. Hal ini umumnya dilakukan melalui kegiatan *lobbying*.

8. Memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal

Komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik internal organisasi atau perusahaan. Yang dimaksud dengan publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan organisasi atau perusahaan yaitu karyawan, manajer, supervisor, pemegang saham, dan dewan direksi perusahaan. Kebutuhan publik internal ini dipenuhi melalui beragam kegiatan internal misalnya olahraga, pelatihan, pertemuan berkala, dan lain-lain. Jika kebutuhan dan kepentingan publik internal ini terpenuhi maka akan terjalin hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dengan organisasi atau perusahaan. Di samping itu, dapat menciptakan iklim kerja yang baik sehingga kegiatan operasional organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

9. Membangun, membina, dan menjaga citra positif atau reputasi baik dari organisasi atau perusahaan

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* adalah membangun, membina, dan menjaga citra positif atau reputasi baik dari organisasi atau perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membangun kredibilitas dengan ekspresi, empati, dan kepedulian, kompetensi dan keahlian, kejujuran dan keterbukaan, komitmen dan dedikasi. Di samping itu, citra positif dan reputasi yang baik juga dilakukan melalui komunikasi dua arah sehingga tercipta rasa saling mengerti, saling menghargai, saling percaya, menciptakan itikad baik, memperoleh dukungan publik dan lain-lain.

10. Membantu organisasi mengatasi krisis

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* selanjutnya adalah membantu organisasi mengatasi krisis yang terjadi. Hal ini dilakukan dengan cara mengatur arus informasi antara organisasi dan publik melalui media massa. Di samping itu, praktisi hubungan masyarakat atau *public relations* juga memberikan saran atau rekomendasi kepada manajemen mengenai hal-hal yang perlu dan tidak perlu dilakukan agar krisis yang terjadi tidak semakin berkembang serta bekerja sama untuk membuat keputusan penting guna menyusun strategi mengelola dan menanggapi isu yang sensitif dan kritis.

11. Membangun hubungan dengan pemegang saham

Tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* adalah untuk membangun hubungan dengan pemegang saham. Hal ini dilakukan dengan cara menyediakan informasi kepada pemegang saham atau mereka yang berminat menjadi pemegang saham di perusahaan yang bersangkutan. Informasi yang disajikan misalnya berupa laporan tahunan atau materi tercetak lainnya yang dikirimkan kepada para pemegang saham.

12. Mengubah pendapat, keyakinan, sikap, dan tindakan

Asumsi dasar dalam hubungan masyarakat atau *public relations* adalah persuasi. Berbagai literature menyebutkan bahwa hubungan masyarakat atau *public relations* yang efektif adalah mempersuasi publik, bukan mengintimidasi atau memaksa publik. Persuasi sendiri dimaknai sebagai setiap usaha komunikasi massa yang dirancang untuk mengubah pendapat, keyakinan, sikap, dan tindakan publik.

#### 13. Memengaruhi opini publik

Sebagai kegiatan komunikasi yang terencana, hubungan masyarakat atau *public relations* bertujuan untuk memengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak. Hal ini sekaligus menunjukkan besarnya peran *public relations* dalam pembentukan opini publik.

#### 14. Membangun kerjasama

Kerjasama merupakan salah satu bentuk hubungan komunikasi dalam humas eksternal. Karena itu, tujuan komunikasi dalam hubungan masyarakat atau *public relations* adalah untuk membangun kerjasama dengan berbagai pihak eksternal seperti media, investor, pemegang saham, komunitas, pemerintah, dan lain-lain.

### 4.5. Pengertian Citra dan Jenis-Jenis Citra

Citra adalah tujuan pokok bagi suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Ruslan dalam bukunya *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi Dan Aplikasi*, menyebutkan bahwa landasan citra berakar dari: "Nilai-nilai kepercayaan yang konkritnya diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau persuasi. Serta terjadinya proses akumulasi dari individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak yaitu sering dinamakan citra atau image". Tugas praktisi humas itu sendiri adalah menciptakan citra organisasi yang diwakilinya sehingga tidak menimbulkan isu-isu yang merugikan.

Dalam buku Frank yang berjudul *Public Relations* juga dijelaskan mengenai bagaimana citra perusahaan. Frank Menyebutkan ada beberapa jenis citra yaitu:

1. Citra Bayangan Citra ini melekat pada orang-orang dalam atau anggota organisasi biasanya adalah pemimpinya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya.
2. Citra yang berlaku  
Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi.
3. Citra yang diharapkan  
Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Secara umum yang disebut sebagai citra harapan adalah yang berkonotasi baik.
4. Citra perusahaan  
Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya tetapi terbentuk dari banyak hal.
5. Citra majemuk



Banyaknya jumlah pegawai (individu), cabang, atau perwakilan dari sebuah perusahaan atau organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

6. Citra yang baik dan yang buruk

Disebutkan bahwa citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan sesungguhnya.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan peninjauan penulis selama kegiatan KKL di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan khususnya pada bidang kehumasan telah menjalankan tugas-tugasnya dengan sebaik mungkin terlebih dalam upaya meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat daerah setempat. Praktisi humas juga sudah efektif dalam melakukan perannya sebagai komunikator, bagi publik internal dan publik eksternal baik itu hubungan dengan sesama pegawai maupun dengan masyarakat luar.

Faktor eksternal dan internal instansi mempengaruhi peranan humas. Faktor eksternal berasal dari luar instansi, yaitu hubungan dengan relasi dan media yang mempengaruhi peranan humas baik sebagai komunikator, fasilitator, dan informator. Produktivitas instansi meningkat ditunjukkan dengan kemampuan instansi untuk menambah fasilitas dan pelayanan.

Berdasarkan penelitian dan temuan penulis mengenai Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan maka penulis menyimpulkan bahwa Praktisi Humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan menjalankan beberapa peranan yang dikemukakan oleh Dozier & Broom dalam Ruslan terkait upayanya meningkatkan citra perusahaan. Beberapa peran tersebut yaitu:

1. Peran Penasehat Ahli

Dalam perannya selaku penasehat ahli, praktisi humas di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan hanya memberikan nasihat-nasihat terhadap masalah yang dihadapi. Untuk persoalan yang lebih besar maka diserahkan kepada Sekretaris Dinas Perpustakaan dan akan didiskusikan dengan Kepala Dinas Perpustakaan.

2. Peran Fasilitator Komunikasi

Peran ini dilakukan Praktisi Humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan dengan menjadi jembatan penghubung antara instansi dan publiknya. Humas menjalankan kewenangannya untuk menyampaikan aspirasi publik kepada instansi dan juga sebaliknya. Dalam menjalankan tugasnya praktisi humas juga memegang asas dan etika dalam penyampaian informasi.

3. Peran Fasilitator Pemecahan Masalah

Praktisi humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk menangani masalah yang terjadi di perpustakaan tersebut mengenai pengaduan pengunjung.

4. Peran Teknisi Komunikasi

Dalam perannya sebagai teknisi komunikasi, Praktisi Humas Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan tidak hanya melakukan komunikasi dengan publiknya, tetapi juga ikut terjun langsung kelapangan menanyakan apa yang diinginkan masyarakat ketika berkunjung ke Perpustakaan Daerah Nias Selatan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Selama kegiatan KKL berlangsung penulis mendapat banyak pengetahuan dan pengalaman yang baru. Lokasi KKL selama sebulan ini menjadi wadah bagi penulis untuk menerapkan semua teori yang telah didapatkan di bangku perkuliahan. Melalui kegiatan ini penulis bisa mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenai lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya juga akan dihadapi penulis setelah lulus dari bangku perkuliahan.

Berdasarkan pengalaman selama kuliah kerja Lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Semua teori yang diajarkan selama perkuliahan sangat berguna untuk diterapkan pada saat kuliah kerja lapangan.
2. Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan terutama di bagian humas telah mengupayakan seoptimal mungkin untuk meningkatkan citra perpustakaan dengan menjadi komunikator, fasilitator, dan informator bagi publik internal dan publik eksternal dengan harapan dapat mendorong minat baca masyarakat daerah setempat.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan saran bagi pihak Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan maupun Universitas Medan Area.

1. Bagi Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan
  - a. Sebaiknya terus meningkatkan kinerja PR untuk mengadakan hubungan publik eksternal, terutama masyarakat daerah sekitar.
  - b. Meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung agar tata cara masuk perpustakaan dapat lebih tertib dan teratur.
  - c. Mengganti buku pengunjung manual dengan buku pengunjung elektronik yang memudahkan proses masuk para pengunjung.
2. Bagi Universitas Medan Area
  - a. Dengan situasi pandemi covid-19 saat ini, hendaknya pihak universitas memberi peluang kepada mahasiswa untuk melakukan KKL secara daring sesuai bidang yang diminati dengan program kerja yang jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

Maulida, HN. 2015. Peran perpustakaan daerah dalam pengembangan minat baca di masyarakat. *Jurnal Iqra'*. Vol. 09 No. 02.

Kumariah, T. 2016. "PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)". Skripsi. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto. EKONOMI SYARI'AH. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI. PURWOKERTO.

Nubatonis, SI. 2015. Peran *public relation* dalam program larasita badan pertahanan kabupaten timor tengah di kelurahan kefa tengah. *Jurnal Interaksi*. Vol. 4 No. 1.
















## LAMPIRAN



Nama : Angela Seprilian Nevanda Sihura

NPM : 178530102

Lokasi KKL : Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan

TANGGAL	CATATAN/KEGIATAN HARIAN	PARAF	KEHADIRAN
Senin, 13/07/2020	Perkenalan struktur dan kondisi instansi.		✓
Selasa, 14/07/2020	Pengarahan tentang peraturan dan tata tertib yang harus ditaati selama KKL.		✓
Rabu, 15/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan dan pembuatan kartu anggota perpustakaan.		✓
Kamis, 16/07/2020	Mengantar surat ke Bappeda, melayani pengunjung.		✓
Jumat, 17/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.		✓
<b>LIBUR</b>			
Senin, 20/07/2020	Mengelompokkan koleksi buku perpustakaan yang baru.		✓
Selasa, 21/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan, mengarsip surat masuk.		✓
Rabu, 22/07/2020	Mengarsip surat keluar, melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Kamis, 23/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan		✓
Jumat, 24/07/2020	Menginventarisasi bahan-bahan pustaka ke dalam buku induk dan buku inventaris.		✓
<b>LIBUR</b>			
Senin, 27/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Selasa, 28/07/2020	Mengkonsep balasan surat, mengarsip surat keluar, melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Rabu, 29/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Kamis, 30/07/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Jumat, 31/07/2020	(IDUL ADHA)		✓
<b>LIBUR</b>			
Senin, 03/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.		✓
Selasa, 04/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan, mengarsip surat masuk.		✓
Rabu, 05/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan, mengarsip surat masuk dan surat keluar.		✓
Kamis,	Melayani pengunjung perpustakaan, mengarsip		✓

06/08/2020	surat masuk.		
Jumat, 07/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.	<i>[Signature]</i>	✓
<b>LIBUR</b>			
Senin 10/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan dan pembuatan kartu anggota perpustakaan.	<i>[Signature]</i>	✓
Selasa, 11/08/2020	Melayani pengunjung perpustakaan.	<i>[Signature]</i>	✓
Rabu, 12/08/2020	Perpisahan KKL.	<i>[Signature]</i>	✓

**Dinas Perpustakaan  
Kabupaten Nias Selatan**



**Oilakhromi Duha, SE  
NIP. 19830819 200801 1 016**



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Sehabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor / D A, ☎ (061) 8201994, Fax (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ.medanarea@uma.ac.id

### DAFTAR NILAI KKL

Telah dilaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .

Nama : Angela Seprihan Nevanda Sihura  
NIM : 178530102  
Tanggal : 13 Juli 2020 s/d 12 Agustus 2020  
Lokasi KKL : Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan  
Bidang : Kehumasan

Materi penilaian meliputi:

NO	JENIS KEGIATAN	NILAI
1	Disiplin	93
2	Kerjasama	90
3	Inisiatif	90
4	Sikap Kerja	92
5	Etika Berkomunikasi	91
	<b>Jumlah</b>	<b>456</b>
	<b>Nilai rata-rata</b>	<b>91.2</b>

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Ilma Saakinah Tamsil M.Comm

Medan, 12 Agustus 2020

Pembimbing Lapangan KKL



Oilakhomi Duha, SE

NIP. 19830819 200801 1 016





PEMERINTAH KABUPATEN NIAS SELATAN  
DINAS PERPUSTAKAAN

Jalan Diponegoro No.-Teluk Dalam 22865, email: dinasperpusniasel@gmail.com

Teluk Dalam, 12 Agustus 2020

Nomor : 041/110 /Perpus/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Kuliah  
Kerja Lapangan (KKL)

Kepada Yth :  
Dekan Universitas Medan Area  
di  
Tempat

Sesuai dengan surat Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nomor : 468/FIS.0/01.3/VII/2020 tentang Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL), Maka Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Angela Seprilian Nevanda Sihura  
NPM : 178530102  
Lembaga Pendidikan : Universitas Medan Area  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Studi : S-1 (Strata Satu)  
Lokasi KKL : Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan

Telah melakukan Kuliah Kerja Lapangan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Nias Selatan, sejak tanggal 13 Juli 2020 s/d 12 Agustus 2020.

Demikian disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya

An.Kepala Dinas Perpustakaan  
Kabupaten Nias Selatan  
Kasubbag Perencanaan,  
Humas dan Kepegawaian



**OILAKHOMI DUHA, SE**  
Penata Muda TK.I/ IIb  
NIP. 19830819 200801 1 016

Tembusan :

1. Arsip