

LAPORAN AKHIR

KULIAH KERJA LAPANGAN

PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN

BIDANG PEMBANGUNAN DINAS BINA MARGA DAN KONSTRUKSI



YOSUA KRISTOPEL PANJAITAN

178530113

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

LAPORAN AKHIR

KULIAH KERJA LAPANGAN

PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN

BIDANG PEMBANGUNAN DINAS BINA MARGA DAN KONSTRUKSI



YOSUA KRISTOPEL PANJAITAN

178530113

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

LEMBAR PENGESAHAN

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

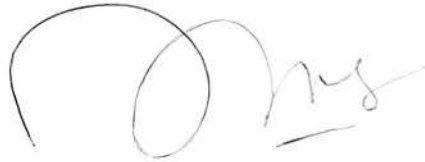
Medan, 14 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL



(Yosua Kristopel Panjaitan)

Dosen Pembimbing Lapangan



(Ana Syahfitri Barus S.Sos, M.Ikom)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ilma Sakinaah Tamsil M.Comm)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dan Laporan Akhir Kuliah Kerja Lapangan dengan baik dan sesuai dengan yang direncanakan.

Setelah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dimulai pada tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan tanggal 12 Agustus 2020 di Dinas Bina Marga dan Konstruksi Provinsi Sumatera Utara. Banyak pengalaman baru yang diperoleh, serta rintangan yang sudah dilalui penulis. Semua itu memberikan manfaat pada diri pribadi penulis dalam rangka proses pendewasaan untuk menghadapi dunia kerja di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung selama satu bulan ini. Atas bantuan berupa dorongan, semangat, bimbingan, nasehat, pengarahan dan kerjasama dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, untuk itu penulis meminta maaf dan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat membawa manfaat bagi bagi penulis maupun para pembaca.

Medan, 7 Agustus 2020



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	
1.2 Bidang Yang Diminati.....	
1.3 Alasan Memilih Lokasi KKL	
BAB II LOKASI KEGIATAN.....	
2.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kuliah Kerja Lapangan.....	
2.2 Lokasi Kuliah Kerja Lapangan.....	
2.3 Gambaran Umum Perusahaan	
2.3.1. Profil Umum Dinas Bina Marga Dan Konstruksi	
2.3.2..Sejarah Dinas Bina Marga Dan Konstruksi.....	
2.3.3. Visi dan Misi	
2.3.4. Bidang Bidang Dinas Bina Marga dan Konstruksi	
BAB III PELAKSANAAN PROGRAM.....	
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan	
3.2 Tugas-Tugas Selama Kuliah Kerja Lapangan	
3.3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan	
3.3.1 Identifikasi Tugas Yang Relevan	
3.3.2 Identifikasi Keterampilan Baru Yang Diperoleh.....	
3.3.3 Identifikasi Kendala Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan	

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Analisis Terhadap Ativitas KKL

4.2 Komunikasi Organisasi.....

4.2.1. Peran Komunikasi Organisasi

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....

5.2. Saran

DAFTAR PUSTAKA.....

DAFTAR LAMPIRAN

1. Laporan/Catatan harian selama 1 bulan KKL
2. Surat izin KKL dari lokasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Program studi Ilmu Komunikasi adalah salah satu program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Program studi Ilmu Komunikasi adalah program studi yang mewajibkan mahasiswanya untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) kegiatan KKL ini merupakan salah satu mata kuliah wajib pada Program studi Ilmu Komunikasi pada semester VI dengan bobot 3 SKS.

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) telah diprogramkan oleh Universitas Medan Area memang bertujuan dalam memberikan pengalaman dan wawasan kepada para mahasiswa mengenai dunia kerja dalam kehidupan masyarakat maupun dunia kerja. Dalam kegiatan KKL ini menjadi wadah bagi mahasiswa dalam pengalaman belajar yang baru untuk menerapkan semua bekal ilmu yang telah diterima dan berinteraksi dengan lingkungan kerja agar memperoleh pemahaman bagaimana menempatkan diri sesuai dengan bidang kerja yang dipilih khususnya Ilmu Komunikasi.

Dalam kaitannya melalui program kuliah kerja lapangan, mahasiswa diajak untuk menggali potensi dalam bidang Ilmu Komunikasi untuk memahami dan memiliki kesempatan untuk merasakan bagaimana pekerjaan diterapkan di lapangan. Dalam penerapan dilapangan mahasiswa memadukan antara teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dengan praktek di lapangan. Perpaduan antara teori dan praktek lapangan ini penulis memilih Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara sebagai lokasi dalam melakukan kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL).

Disamping dapat mempraktekan pengetahuan dilapangan, mahasiswa juga dapat menimba pengalaman kerja dari setiap para pegawai yang berada di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara secara teknis maupun non teknis. Pengalaman yang diperoleh dari kegiatan KKL diharapkan dapat memberikan bekal hidup dalam bersosialisasi dan mengabdikan kepada masyarakat selepas dari perguruan tinggi nantinya. Dengan adanya pengalaman belajar ini, akan meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi keadaan masyarakat dan dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2. Bidang yang diminati

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan ini, mahasiswa diberikan kebebasan oleh Prodi Ilmu Komunikasi untuk memilih sendiri perusahaan/instansi yang akan dijadikan sebagai lokasi kuliah kerja lapangan serta bidang yang menjadi minat mahasiswa KKL. Dalam hal ini penulis memilih bidang dan mengambil lokasi Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara.

Bidang ini dipilih karena penulis ingin mengetahui bagaimana cara kerja dan kegiatan – kegiatan apa saja yang dilaksanakan oleh Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara sebagai salah satu dinas di Sumatera Utara dalam melayani masyarakat dibidang pembangunan jalan serta perawatan jalandi Provinsi Sumatera Utara.

Penulis juga ingin mengetahui bagaimana kinerja Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan kegiatan dalam menyampaikan dan menginformasikan kebijakan – kebijakan program kerja yang telah dibuat instansi mengenai kinerja yang telah dicapai serta pembinaan hubungan baik dengan masyarakat atau publik, baik secara internal maupun eksternal.

1.3. Alasan memilih lokasi KKL

Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara adalah kedinasan yang menangani pembangunan jalan dan pembangunan rumah yang berada dilokasi Sumatera Utara. Penulis tertarik untuk memilih lokasi KKL ini karena penulis ingin melihat bagaimana cara kerja dalam melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan konstruksi jalan yang sering digunakan di masyarakat serta bagaimana menanggapi setiap keluhan masyarakat tentang pembangun jalan.

Penulis berharap dapat menimba ilmu dari instansi ini sehingga nantinya pengalaman yang didapat selama KKL dapat berguna untuk program studi Ilmu Komunikasi dan bagi penulis sendiri. Ketertarikan dalam penelitian ini dilandasi karena adanya keinginan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan dalam Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara sehingga masyarakat merasa puas akan semua pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

BAB II

LOKASI KEGIATAN

2.1. Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan yang dilakukan penulis adalah selama sebulan, tepatnya pada tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan tanggal 12 Agustus 2020.

2.2. Lokasi Kuliah Kerja Lapangan

Penulis melakukan Kuliah Kerja Lapangan di sebuah perusahaan terbuka milik negara yaitu Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara.

Alamat : Jl. Sakti Lubis No.7 R,Kota Medan, Sumatera Utara

Email : dislantan@sumutprov.go.id

2.3. Gambaran Umum Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara

Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dibidang jasa konstruksi yang dimana pada dinas ini mengurus tentang segala yang berkaitan tentang pembangunan jalan serta jembatan yang ada di Sumatera.

- **Sejarah**

Peristiwa ini terjadi pada tanggal 3 Desember 1945 Kota Bandung pada waktu memuncaknya perjuangan fisik bangsa Indonesia melawan tentara sekutu untuk mempertahankan kemerdekaan yang telah diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada pertempuran yang dahsyat yang terjadi pada tanggal tersebut telah gugur 7 orang pemuda/pegawai Pekerjaan Umum (PU) untuk mempertahankan gedung "V & W", (terkenal dengan nama Gedung Sate) yang terletak di Jl. Diponegoro No. 22. Gedung ini dipertahankan mati-matian sampai titik darah penghabisan oleh para pemuda/pegawai departemen PU, karena mereka sadar bahwa gedung tersebut pada waktu itu dipergunakan sebagai Kantor Pusat Departemen Pemerintahan Republik Indonesia.

Setelah kemerdekaan bangsa dan Negara Republik Indonesia diprolamasikan, para pemuda/pegawai departemen PU tidak mau ketinggalan dari pemuda lainnya di kota

Bandung. Mereka mempersiapkan diri dalam menghadapi segala kemungkinan yang sekiranya dapat merintang serta mengganggu kemerdekaan yang telah diproklamasikan.

Pada tanggal 4 Oktober 1945 kota Bandung dimasuki tentara sekutu yang diikuti oleh serdadu Belanda dan NICA. Semenjak itu kota Bandung semakin tidak aman, semakin itu pula perjuangan gerakan-gerakan pemuda distu pihak dihapkan kepada tentara Jepang dan tentara sekutu/Belanda/NICA di pihak lain Dengan persenjataan yang serba kurang dan serba sederhana tetapi dengan semangat perjuangan yang tinggi para pemuda tidak gentar menghadapi kekuatan musuh yang persenjataannya jauh lebih lengkap dan modern. Dari hari kehari suasana kota Bandung menjadi semakin tegang, pertempuran pertempuran mulai meletus, mula-mula kecil-kecilan kemudian menghebat, propokasi – propokasi musuh semakin menjadi.

Demikianlah peristiwa 3 Desember 1945 telah tercatat dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia dan sejarah perkembangan Pekerjaan Umum pada khususnya, dan telah mempersembahkan “Sapta Taruna Kesatrianya” keharibaan Ibu pertiwi.

Peristiwa 3 Desember 1945 telah melahirkan satu Korps Pemuda/Pegawai Pekerjaan Umum yang mempunyai kesadaran sosial, jiwa kesatuan (korp-geest) rasa kesetiakawanan (solidaritas), serta kebanggaan akan tugasnya sebagai abdi masyarakat khususnya dalam bidang Pekerjaan Umum.

Peristiwa 3 Desember 1945 akan dikenang dan diperingati sebagai hari Kebangkitan Pekerjaan Umum dan dengan kebulatan tekak untuk meneruskan perjuangan dan pengabdian “Sapta Taruna Kesatriannya”, warga Pekerjaan Umum berjuang dan bekerja mengabdikan diri untuk mengisi kemerdekaan R.I.

Visi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara

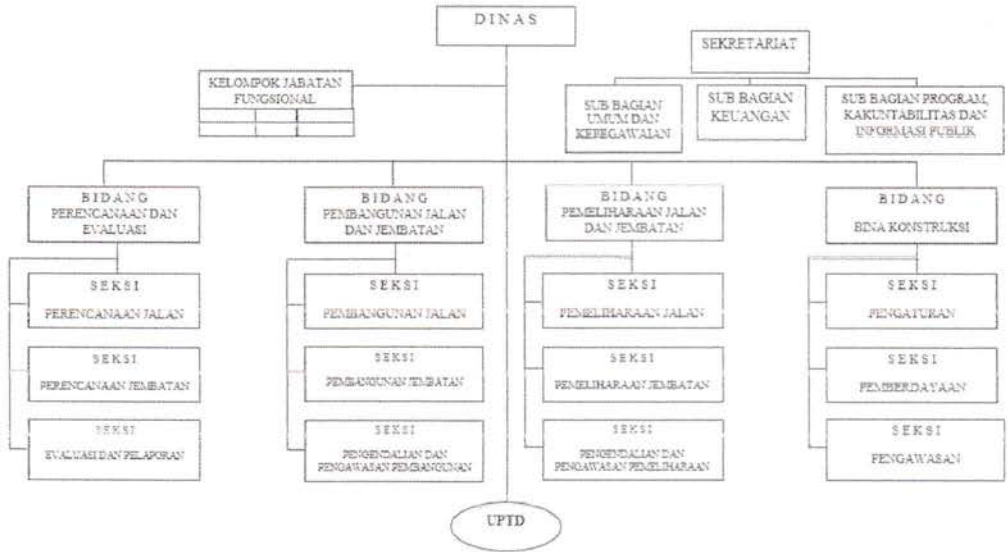
Terwujudnya Jaringan Jalan Dan Jembatan Provinsi yang Mantap Di Sumatera Utara.

Misi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara

- 1. Melakukan pembangunan dan peningkatan ruas jalan provinsi secara terhadap.**
- 2. Melakukan preservasi pemeliharaan rutin dan berkala ruas jalan provinsi.**

4. Memberikan peran serta dunia swasta untuk pembangunan jalan tol pada ruas lintas timur di Sumatera Utara secara bertahap mulai tahun 2020.
 5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dibidang perencanaan/pelaksanaan/ pengawasan jaringan jalan provinsi di Sumatera Utara.
- **Bidang-bidang yang Ada Di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi (DBMBK)**
 1. Secretariat
 2. Bidang Perencanaan dan Evaluasi
 3. Bidang Bina Konstruksi
 4. Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan
 5. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan

Struktur organisasi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara.



Sumber : <http://binamarga.sumutprov.go.id/profile/>

BAB III

PELAKSANAAN PROGRAM

3.1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilaksanakan selama 1 bulan terhitung dari tanggal 13 Juli – 12 Agustus 2020. Dengan jadwal 5 hari kerja 2 hari off. Jam kerja dimulai pada pukul 09.00 sampai 16.00 WIB. Selama KKL penulis ditempatkan di di bidang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang bertugas mencatat surat masuk dan surat keluar, melayani setiap tamu yang datang di kantor, melakukan rapat SKP di bidang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, melakukan pendataan terkait tunjangan pegawai, memperbaiki pendataan yang salah. Selama berlangsungnya pelaksanaan kuliah kerja lapangan terdapat berbagai kegiatan yang harus dilakukan setiap harinya tetapi penulis juga menangani tugas – tugas lain yang diberikan oleh setiap karyawan di bagian tersebut.

Sebelum pelaksanaan KKL penulis harus memahami dan mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara. Selama melakukan KKL penulis harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, baik aktivitas di lingkungan kerja maupun individu setiap karyawan di lingkungan kerja. Dengan beradaptasi dan bersosialisasi dan adanya bantuan dari pembimbing lapangan dan dosen pembimbing serta teman – teman yang ada penulis dapat melaksanakan tugas dan aktivitas yang diberikan oleh pembimbing lapangan dengan sebaik – baiknya.

3.2. Tugas – Tugas Selama KKL

Selama melakukan Kuliah Kerja Lapangan di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara, penulis telah melakukan berbagai kegiatan dan beberapa tugas yang telah diberikan. Sebelum mengerjakan tugas penulis diberikan briefing dan pengarahan terlebih dahulu mengenai cara kerja di bidang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama KKL antara lain:

1. Perkenalan
2. Mencatat surat masuk dan surat keluar
3. Mengikuti rapat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
4. Merekapitulasi tunjangan pegawai
5. Menyusun laporan bulanan

6. Membantu dokumentasi kegiatan
7. Melayani setiap tamu yang datang ke kantor
8. Memperbaiki data yang tidak beraturan
9. Memberikan surat kepada bidang lain
10. Mengecek daftar hadir pegawai
11. Mempelajari sistem kerja pegawai
12. Melakukan sosialisai kepada para pegawai mengenai persiapan idul adha
13. Stempel surat masuk dan surat keluar
14. Menyiapkan laporan kinerja pegawai
15. Menacari di buku nama nama pegawai yang mendapatkan tunjangan
16. Mengecek kembali rekapitulasi tunjangan pegawai
17. Mengantar suratgan
18. Membuat rincian tunjanga pegawai
19. Mencatat surat masuk & surat keluar
20. Mengecek kembali hasil dari tunjangan pegawai
21. Memisahkan dokumen
22. Menyusun laporan bulanan

3.3. Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan

3.3.1. Identifikasi Tugas Yang Relevan

Selama pelaksanaan kuliah kerja lapangan penulis merasa bahwa tugas – tugas yang diberikan oleh pihak Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara telah sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari selama masa perkuliahan. Contohnya saat dalam teori dan praktikum fotografi juga dapat diterapkan pada KKL ini karena salah satu tugas penulis adalah membantu dalam mendokumentasikan kegiatan pegawai. Hal ini sangat bermanfaat karena penulis dapat mengaplikasikan teori fotografi yang telah dipelajari diperkuliahan.

Dalam teori dan praktikum fotografi juga dapat diterapkan pada KKL ini karena salah satu tugas penulis adalah membantu dalam mengambil foto ketika ada kegiatan yang diselenggarakan oleh PT Telkom Indonesia Regional 1. Hal ini sangat bermanfaat

karena penulis dapat mengetahui bagaimana teknik dalam mengambil foto yang menarik untuk pembuatan berita.

Hambatan dalam KKL selalu ada tapi dengan teori yang sudah dipelajari saat perkuliahan semoga tugas yang diberikan selama KKL dapat dikerjakan dan memberikan hasil yang maksimal.

3.3.2. Identifikasi Kendala Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan

Pada umumnya pelaksanaan kuliah kerja lapangan tidaklah semudah yang penulis bayangkan karena penulis menemukan kendala saat pelaksanaan kuliah kerja lapangan. Tidak semua pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu.

Selama melakukan kuliah kerja lapangan pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provsu juga penulis mendapatkan beberapa kendala yaitu :

1. Karena sedang maraknya pandemic C-19, minimnya tugas yang dapat dilakukan/diberikan kepada penulis, sehingga tidak banyak kegiatan yang dapat dilampirkan kedalam laporan KKL ini.
2. Minimnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan laporan KKL ini.
3. Berkomunikasi kepada pembimbing lapangan. Susahnya dalam berkomunikasi secara langsung kepada pembimbing lapangan dikarena terlalu sibuk dengan tugasnya.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Analisis Terhadap Aktivitas KKL

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

4.2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu^[1]. Organisasi sendiri terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi melibatkan manusia sebagai subyek yang terlibat dalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi.

Komunikasi Organisasi Menurut Wiryanto, Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Komunikasi organisasi serupa dengan komunikasi internal. Pengertian dari komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan dapat berjalan

Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi interpersonal menurut para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut :

Komunikasi Organisasi menurut Pace & Faules

Pace dan Faules adalah salah satu ilmuwan yang merumuskan tentang definisi komunikasi organisasi. Mereka menyebutkan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah perilaku pengorganisasian yang terjadi (di dalam suatu organisasi) dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu melakukan transaksi dan memberi makna atas apa yang telah terjadi.

Pengertian Komunikasi Organisasi menurut Arnold & Feldman

Arnold dan Feldman juga telah mengemukakan definisi mengenai komunikasi organisasi. Arnold dan Feldman mengungkapkan definisi komunikasi organisasi yang lebih sederhana. Mereka menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara orang-orang yang ada di dalam sebuah organisasi, yang melalui proses atau tahapan secara umum meliputi tahapan-tahapan: attention (atensi), comprehension (komprehensi), acceptance as true (penerimaan sebagai sebuah kebenaran), dan retention (retensi atau penyimpanan).

Model, Bentuk, Jenis dan Unsur-unsur Komunikasi Organisasi

1. Model

Teward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Human Communication menguraikan ada tiga model dalam komunikasi:

- a. Model komunikasi linier (one-way communication), dalam model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog.
- b. Model komunikasi interaksional. Sebagai kelanjutan dari model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi feedback atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, di mana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada satu saat bertindak sebagai komunikator, pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.
- c. Model komunikasi transaksional. Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (relationship) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan

bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang tidak dapat dikomunikasikan.

2. Bentuk

a. Komunikasi Formal

Komunikasi formal terjadi dalam konteks kerja atau kepentingan organisasi. Dilakukan oleh orang atau kelompok sesuai dengan kapasitas jabatannya. Komunikasinya terjadi melalui jalur hirarki sesuai tugas dan wewenangnya. Komunikasi formal dilakukan dalam bentuk rapat, briefing, tertulis, laporan, internal memo.

b. Komunikasi Informal

Komunikasi informal dilakukan oleh orang atau sekelompok yang tidak memandang kapasitas jabatannya dan dilakukan bukan dalam konteks kerja atau kepentingan organisasi. Biasanya terjadi karena kesamaan pandangan, harapan, kesamaan tugas, dan tidak terikat oleh ruang tempat dan waktu. Komunikasi informal merupakan manfaat untuk memperlancar jalannya komunikasi formal sehingga dapat dipahami dan mendapat penerimaan yang lebih baik. Komunikasi informal ini dapat mewujudkan hubungan yang baik antar individu di dalam organisasi. Komunikasi informal ini sangatlah efektif karena komunikasi ini adalah jalan keluar jika komunikasi formal mendapatkan hambatan, dengan cara pendekatan personal. Tetapi jika komunikasi informal tidak dikendalikan dengan baik akan menciptakan situasi yang menjurus kepada konflik dan membuat suasana yang tidak nyaman.

3. Jenis

Menurut Gibson *et al.* (1997) terdapat tiga jenis komunikasi formal dalam organisasi, yaitu :

- a. Komunikasi horizontal (komunikasi lateral/menyamping)
- B. Komunikasi diagonal (komunikasi silang)
- C. Komunikasi Vertikal
- D. Unsur-unsur

Unsur – unsur komunikasi

- a. Lingkungan komunikasi
- b. Enkoding-Dekoding
- c. Sumber Penerima
- d. Kompetensi Komunikasi
- e. Feed Back
- f. Gangguan
- g. Saluran
- h. Pesan

Pengaruh Komunikasi terhadap Perilaku Organisasi.

Sebagai komunikator, seorang pemimpin organisasi, manajer, atau administrator harus memilih salah satu berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi dilancarkan. Sebagai komunikator, seorang manajer harus menyesuaikan penyampaian pesannya kepada peranannya yang sedang dilakukannya. Dalam hubungan ini, Henry Mintzberg seorang profesor manajemen pada McGill University di Montreal-Kanada, menyatakan wewenang formal seorang manajer menyebabkan timbulnya tiga peranan: peranan antarpersona; peranan informasi; dan peranan memutuskan.

1. Peranan antarpersona seorang manajer meliputi tiga hal:
 - a. Peranan tokoh. Kedudukan sebagai kepala suatu unit organisasi, membuat seorang manajer melakukan tugas yang bersifat keupacaraan. Karena ia merupakan seorang tokoh, maka selain memimpin berbagai upacara di kantornya, ia juga diundang oleh pihak luar untuk menghadiri berbagai upacara. Dalam peranan ini seorang manajer berkesempatan untuk memberikan penerangan, penjelasan, imbauan, ajakan, dll.

- b. Peranan pemimpin. Sebagai pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar-tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Beberapa kegiatan bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada juga kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinannya, antara lain memotivasi para karyawan agar giat bekerja. Untuk melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka ia harus mampu melaksanakan komunikasi secara efektif. Dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi efektif bila ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dengan suasana kerja seperti itu akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan.
 - c. Peranan penghubung. Dalam peranan sebaga penghubung, seorang manajer melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikal, baik secara formal maupun secara tidak formal.
2. Peranan informasi. Dalam organisasinya, seorang manajer berfungsi sebagai pusat informasi. Ia mengembangkan pusat informasi bagi kepentingan organisasinya. Peranan informasional meliputi peranan-peranan sebagai berikut:
- a. Peranan monitor. Dalam melakukan peranannya sebagai monitor, manajer memandang lingkungan sebagai sumber informasi. Ia mengajukan berbagai pertanyaan kepada rekan-rekannya atau kepada bawahannya, dan ia menerima informasi pula dari mereka tanpa diminta berkat kontak pribadinya yang selalu dibinanya.
 - b. Peranan penyebar. Dalam peranannya sebagai penyebar ia menerima dan menghimpun informasi dari luar yang penting artinya dan bermanfaat bagi organisasi, untuk kemudian disebarkan kepada bawahannya
 - c. Peranan juru bicara. Peranan ini memiliki kesamaan dengan peranan penghubung, yakni dalam hal mengkomunikasikan informasi kepada khalayak luar. Perbedaan cara dalam hal caranya: jika dalam peranannya sebagai

penghubung ia menyampaikan informasi secara antarpribadi dan tidak selalu resmi, namun dalam peranannya sebagai juru bicara tidak selamanya secara kontak pribadi, tetapi selalu resmi. Dalam peranannya sebagai juru bicara itu ia juga harus mengkomunikasikan informasi kepada orang-orang yang berpengaruh yang melakukan pengawasan terhadap organisasinya. Kepada khalayak di luar organisasinya ia memberikan informasi dalam rangka pengembangan organisasinya. Ia meyakinkan khalayak bahwa organisasi yang dipimpinnya telah melakukan tanggung jawab sosial sebagaimana mestinya. Ia meyakinkan pula para pejabat pemerintah bahwa organisasinya berjalan sesuai dengan peraturan sebagaimana harusnya.

3. Peranan memutuskan. Seorang manajer memegang peranan yang sangat penting dalam sistem pengambilan keputusan dalam organisasinya. Ada empat peranan yang dicakup pada peranan ini:
 - a. Peranan wiraswasta. Seorang manajer berusaha memajukan organisasinya dan mengadakan penyesuaian terhadap perubahan kondisi lingkungannya. Ia senantiasa memandang ke depan untuk mendapatkan gagasan baru. Jika sebuah gagasan muncul, maka ia mengambil prakarsa untuk mengembangkan sebuah proyek yang iawasinya sendiri atau didelegasikannya kepada bawahannya.
 - b. Peranan pengendali gangguan. Seorang manajer berusaha sebaik mungkin menanggapi setiap tekanan yang menimpa organisasi, seperti buruh mogok, para pelanggan menghilang, dsb.
 - c. Peranan penentu sumber. Seorang manajer bertanggung jawab untuk memutuskan pekerjaan apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana pembagian pekerjaan dilangsungkan. Manajer juga mempunyai kewenangan mengenai pengambilan keputusan penting sebelum implementasi dijalankan. Dengan kewenangan itu, manajer dapat memastikan bahwa keputusan-keputusan yang berkaitan semuanya berjalan melalui pemikiran tunggal.

- d. Peranan perunding. Manajer melakukan peranan perunding bukan saja mengenai hal-hal yang resmi dan langsung berhubungan dengan organisasi, melainkan juga tentang hal-hal yang tidak resmi dan tidak langsung berkaitan dengan pekerjaan. Bagi manajer, perundingan merupakan gaya hidup karena hanya ialah yang mempunyai wewenang untuk menanggapi sumber-sumber organisasional pada waktu yang tepat, dan hanya ialah yang merupakan pusat jaringan informasi yang sangat diperlukan bagi perundingan yang penting.

Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi

1. Komunikasi internal.

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Juga komunikasi bisa merupakan proses komunikasi primer maupun sekunder (menggunakan media nirmassa). Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dll kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dsb. kepada pimpinan.
- b. Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antarbagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, **UNIVERSITAS MEDAN AREA**, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk

menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

2. Komunikasi eksternal.

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat dari pada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting saja. Komunikasi eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik:

a. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk, seperti: majalah organisasi; *press release*; artikel surat kabar atau majalah; pidato radio; film dokumenter; brosur; *leaflet*; poster; konferensi pers.

b. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan kuliah kerja lapangan di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal ketika melaksanakan kuliah kerja lapangan.

Berdasarkan uraian kuliah kerja lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Teori – teori yang telah diajarkan saat perkuliahan ternyata banyak diterapkan dalam melaksanakan kuliah kerja lapangan.
2. Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dibidang layanan jasa konstruksi mengutamakan kepuasan dalam melayani masyarakat dan berusaha menjadi layanan jasa konstruksi yang mengurus segala yang berkaitan mengenai pembangunan jalan serta jembatan yang ada di Provinsi Sumatera Utara.
3. Public Relations Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara selalu memberikan layanan yang baik, menangani komplain dengan baik, selalu memonitoring jalan dan jembatan yang berada di daerah Sumatera Utara .

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara :

1. Tingkatkan pelayanan dalam customer service dalam menerima dan melayani tamu
2. Diharapkan dalam kedisiplinan karyawan dalam memasuki jam kerja sesuai jam yang telah ditetapkan.
3. Dan sebaiknya perusahaan lebih gencar untuk mempromosikan perusahaan dan memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat, untuk membentuk citra perusahaan.

Saran yang dapat penulis berikan untuk Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area :

1. Pihak Prodi Ilmu Komunikasi dapat memberikan informasi atau prosedur yang jelas kepada mahasiswa yang akan melaksanakan magang.
2. Pihak Prodi Ilmu Komunikasi perlu menyediakan pedoman penulisan laporan magang yang jelas dan pasti.
3. Perlu menambah referensi laporan magang dengan format penulisan terbaru
4. Pihak Universitas sebaiknya memberikan sertifikat kepada mahasiswa yang telah melaksanakan kegiatan magang disuatu perusahaan.
5. Pihak fakultas dapat memberikan perkenalan instansi/ organisasi tempat PKL terlebih dahulu kepada mahasiswa agar mahasiswa tidak canggung dan lebih mengenal tempat PKL nya
6. Pihak Fakultas harus lebih sering memberikan bimbingan kepada mahasiswa di tempat PKL agar membangun motivasi diri peserta PKL.

DAFTAR PUSTAKA

[https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_organisasi#:~:text=Menurut%20Wiryanto%2C%20Komunikasi%20orgOnong%20Effendy,1994,Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakarya.](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_organisasi#:~:text=Menurut%20Wiryanto%2C%20Komunikasi%20orgOnong%20Effendy,1994,Ilmu%20Komunikasi%20Teori%20dan%20Praktek,Bandung:Remaja%20Rosdakarya.)

[Wiryanto, 2005, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: Grameia Wiiasarana Indonesia.](#)

[Tubbs, Stewart L. – Moss, Sylvia, Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005, h.](#)

[170.anisasi%20adalah,maupun%20informal%20dari%20suatu%20organisasi.](#)



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

Jl. Sakti Lubis No. 7 R Telp. (061) 7860466-7867465, Fax.(061) 7867338
Email : disbinamarga@sumutprov.go.id
MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 423 / DBMBK - UM / 3680 / 2020

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara Nomor : 423/DBMBK-UM/3052/2019 Tanggal 13 Juli 2020 perihal Prakerin dengan ini menerangkan bahwa :

No	Nama Siswa	NPM
1	2	3
1	Anisa Tiara L.Gaol	178530103
2	Vella Aticha	178530059
3	Leny Stevani Tampubolon	17850055
4	Yosua Kristopel Panjaitan	178530113

Mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area telah selesai melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara terhitung mulai tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2020.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakanseperlunya.

An. Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi



Ir. Hasudungan Siregar, MM
Kepala Dinas Tk.I

Nip. 19630801 199203 1 009