

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS HUBUNGAN MASYARAKAT PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA



Oleh:

Tifana Amanda Putri Santoso

NRP: 1423018207

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS HUBUNGAN MASYARAKAT PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Oleh:

Tifana Amanda Putri Santoso

NRP: 1423018207

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tifana Amanda Putri Santoso

NRP : 1423018207

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul :

AKTIVITAS HUBUNGAN MASYARAKAT PDAM SURYA SEMBADA KOTA

SURABAYA

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 21 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Tifana Amanda Putri Santoso

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS HUBUNGAN MASYARAKAT PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA

OLEH:

TIFANA AMANDA PUTRI SANTOSO

NRP: 1423018207

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0630077303

TANGGAL: 25 NOVEMBER 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

TIFANA AMANDA PUTRI SANTOSO NRP: 1423018207

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 16 DESEMBER 2021 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Akhsaniyah., S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0702087602

MENGETAHUI;

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Tifana Amanda Putri Santoso

NRP : 1423018207

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini **SETUJU** Laporan Kerja Praktik saya, dengan judul

AKTIVITAS HUBUNGAN MASYARAKAT PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Tifana Amanda Putri Santoso

NRP. 1423018207

KATA PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini mulai dari mencari tempat kerja praktik, pemilihan judul, topik dan penyusunan laporan kerja praktik. Serta tidak lupa dukungan dari kedua orang tua, kakak, adik dan teman-teman yang sangat memiliki peran penting di dalam kehidupan penulis.

Laporan kerja praktik ini merupakan hasil dari perjuangan penulis dalam menyelesaikan kerja praktik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Penulis berharap dengan adanya laporan kerja praktik ini penulis bisa lulus dan dapat membanggakan kedua orang tua, kakak, adik, teman-teman penulis dan dapat berguna untuk masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik yang berjudul Aktivitas Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Penulis melaksanakan kerja praktik mulai tanggal 7 Juli 2021 sampai dengan 7 September 2021 di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertempat di Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya.

Pelaksanaan kerja praktik dapat berjalan dengan lancar, tentu dengan dukungan dari beberapa pihak yang telah membantu penulis, untuk mendengar semua keluhan kesah penulis selama penulis menjalankan kerja praktik ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Eko dan Wiwit selaku kedua orang tua penulis.
2. Kepada Ronald dan Layya selaku kakak dan adik penulis.
3. Kepada Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Kepada Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang memberikan kritik dan saran dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.
5. Kepada Andriana Suryarini, S.Si, Widya Rizki Rahmawati S.Sos., Silvy Rahayu, ST, Dhitya Bimantara, Hendro Nugroho dan para staf humas PDAM

selaku pembimbing selama kerja praktik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

6. Kepada Rahadika Fuad Afdhal selaku rekan kerja praktik selama di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
7. Kepada Adventino Prameswara Millenneo selaku teman dekat penulis yang memberikan dukungan penulis selama melakukan kerja praktik dan menyusun laporan kerja praktik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Bidang Kerja Praktik.....	4
I.3 Tujuan Kerja Praktik	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
I.4 Manfaat Kerja Praktik	5
I.4.1 Manfaat Bagi Penulis	5
I.4.2 Manfaat Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	5

I.5 Tinjauan Pustaka	5
I.5.1 Pengertian Hubungan Masyarakat.....	5
I.5.2 Aktivitas Hubungan Masyarakat	6
BAB II HASIL TEMUAN KERJA PRAKTIK	8
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	8
II.1.1 Profil PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	9
II.1.2 Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	9
II.1.3 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	10
II.1.4 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	11
II.1.5 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	11
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	12
II.3 Hasil atau temuan	16
II.3.1 Membuat Konten Poster di Media Sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	17
II.3.2 Merekap Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya..	20
II.3.3 Kegiatan <i>Corporate social responsibility</i> (CSR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	20
BAB III PEMBAHASAN	22
III.1 Aktivitas Hubungan Masyarakat Yang Berkaitan Dengan <i>Events</i>	22
III.2 Aktivitas Hubungan Masyarakat Yang Berkaitan Dengan <i>Social Investment</i>	27
BAB IV PENUTUP	31
IV.1 Kesimpulan.....	31
IV.2 Saran.....	32

DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Laporan Hasil Kegiatan Kerja Praktik	12
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gedung PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	8
Gambar II.2 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	11
Gambar II.3 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	11
Gambar II.4 Media Sosial Instagram PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	17
Gambar II.5 Media Sosial Twitter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	18
Gambar II.6 Media Sosial Facebook PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	19
Gambar II.7 Merekap Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	20
Gambar II.8 Kegiatan Corporate social responsibility (CSR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	21
Gambar III.1 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	23
Gambar III.2 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Memberikan bantuan penanganan untuk COVID-19.....	24
Gambar III.3 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Mendukung gerakan nasional donor plasma konvalesen	26
Gambar III.4 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Mendukung kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Surabaya	27
Gambar III.5 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan edukasi untuk pencegahan COVID-19 pada pelanggan masyarakat.....	28
Gambar III.6 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan edukasi untuk pencegahan COVID-19 pada pelanggan masyarakat.....	29

Gambar III.7 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan edukasi untuk pencegahan COVID-19 pada pelanggan dan masyarakat..... 30

DAFTAR LAMPIRAN

I Lampiran Gedung PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	34
II Lampiran Proses Editing Konten Poster di Media Sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	35
III Lampiran Proses Merekap Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	36
IV Lampiran Konten Poster di Media Sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	37
V Lampiran Perpisahan Penulis Dengan Staff Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	45
VI Lampiran Penyerahan Cendramata.....	46
VII Lampiran Surat Diterima Kerja Praktik WFH (Work From Home)	47
VIII Lampiran Identitas Peserta Kerja Praktik.....	48
IX Lampiran Laporan Kegiatan Kerja Praktik.....	49
X Lampiran Penilaian Kerja Praktik Kampus.....	50
XI Lampiran Penilaian Kerja Praktik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	51
XII Lampiran Sertifikat Kerja Praktik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	52

ABSTRAK

Jaman sekarang keberhasilan pada perusahaan dapat ditentukan dengan adanya perhatian terhadap lingkungan sekitar maka dari itu bagian Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* di perusahaan merupakan bagian yang sangat penting. Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* adalah sebuah aktivitas komunikasi yang dilakukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara perusahaan dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan perusahaan tersebut. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai perusahaan atau instansi milik pemerintah pada bagian Hubungan Masyarakat memiliki fungsi dan peran untuk membantu perusahaan dalam membuat citra yang positif di masyarakat. Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melakukan aktivitasnya dengan baik. Aktivitas Hubungan Masyarakat yang dilakukan adalah *Events* dan *Social Investment*. Yang tidak dilakukan adalah *Publication & Publicity*, *News*, *Community Involvement*, *Identity media* dan *Lobbying*.

Kata kunci : Aktivitas Hubungan Masyarakat, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.