

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELAYANAN PUBLIK PADA PENGHAPUSAN HAK
TANGGUNGAN (ROYA) DAN PENINGKATAN HAK (PH) DI
ATR/BPN DI MALL PELAYANAN PUBLIK BEKASI TRADE
CENTER KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
Wiwin Cahyanti Kumalasari
201610415081**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Laporan : Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Public Pada Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN di Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Wiwin Cahyanti Kumalasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415081

Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Laporan : 20 Juli 2023

Jakarta, 01 Agustus 2023

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing



Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom

NIDN. 0323127802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan : Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Public Pada Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN di Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Wiwin Cahyanti Kumalasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415081

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Laporan : 20 Juli 2023

Jakarta, 01 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Hani Astuti, S.Sos., M.I.kom
NIDN. 0319048601

Penguji : Rr.Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom
NIDN. 0323127802

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0302069106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP. 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Public Pada Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN di Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center Kota Bekasi** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Wiwin Cahyanti Kumalasari

201610415081

ABSTRAK

Wiwin Cahyanti Kumalasari. 201610415081. Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN di Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center Kota Bekasi

Humas memiliki peranan untuk menjalankan sebuah organisasi. Peran humas tersebut yaitu humas sebagai pihak mencari solusi dalam masalah dengan publik, sebagai mediator antara organisasi dengan publik, sebagai penasehat dan pengambil keputusan persoalan yang dihadapi, sebagai layanan teknis komunikasi. Pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi berperan sebagai *tools* (perangkat) dalam proses transfer keilmuan dari seorang komunikator (staff humas) kepada komunikan (pelanggan). Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka tidak akan timbul kepuasan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus mencakup lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:133) yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Jenis Pelayanan yang akan dibahas adalah oleh penulis adalah Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH). Penghapusan Hak Tanggungan merupakan sertifikat yang harus di proses jika pemohon telah melunasi pinjaman dengan pihak Bank agar di kemudian hari ingin melakukan transaksi dengan Bank mudah untuk diprosesnya dan jika sertifikat ini mau di jual kepada pemilik yang baru tidak terkena hambata karena didalam sertifikat tersebut sudah ada bukti kalau sertifikat itu sudah melunasi pinjaman dengan Bank. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Masalah yang diteliti dan diselidiki oleh penelitian deskriptif kualitatif mengacu pada studi kualitatif, studi komperatif serta dapat juga menjadi sebuah studi korasional 1 unsur bersama unsur lainnya.

Kata Kunci : Peran Humas, Mall Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, ATR/BPN Kota Bekasi

ABSTRACT

Wiwin Cahyanti Kumalasari. 201610415081. The Role of Public Relations in Improving Public Service Satisfaction in Registration of Mortgage Abolition (ROYA) and Enhancing Rights (PH) at ATR/BPN at the Bekasi Trade Center Public Service Mall, Bekasi City”

Public Relations has a role to run an organization. The role of public relations is that of public relations as a party to find solutions to problems with the public, as a mediator between organizations and the public, as advisors and decision makers on problems faced, as technical communication services. Public services cannot be separated from communication activities because communication acts as a tool in the process of transferring knowledge from a communicator (public relations staff) to a communicant (customer). Good service quality affects satisfaction, without proper service satisfaction will not arise. Therefore, service quality must include the five dimensions developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (in Tjiptono and Chandra, 2011: 133) namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Elimination of Mortgage is a certificate that must be processed if the applicant has paid off the loan with the Bank so that in the future he wants to make transactions with the Bank easy to process and if this certificate is to be sold to the new owner it is not subject to obstacles because the certificate already contains evidence if the certificate has paid off the loan with the Bank. The type of research used by researchers is qualitative research. This research is a descriptive research with a survey method. The problems studied and investigated by qualitative descriptive research refer to qualitative studies, comparative studies and can also be a cognitive study of one element with other elements.

Keywords: *Public Relations Role, Public Service Mall, Service Quality, ATR/BPN Bekasi City*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Yang disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas wajib yang merupakan syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jaya. Adapun judul Skripsi ini yaitu Peran Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Public Pada Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN di Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center Kota Bekasi. Semoga Proposal Skripsi ini dapat berguna khusus bagi penulis.”

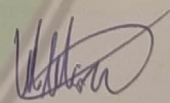
Penyusunan Skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M, M.I.Kom selaku Pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis, serta memberi masukan dan dukungan sehingga tugas Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Teristimewah kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbananya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis.

7. Ibu Elfrida Yunimaryanti. T., S.SiT sebagai kaur kepegawaian dan Kordinator Humas.
8. Ibram Bayu Riandi sebagai petugas humas di ATR/BPN kota Bekasi.
9. Ibu Marica Aldila sebagai korsup Php&Phtm.
10. Keluarga besar Tata Usah dan Php&Phtm Tem di ATR&BPN kota Bekasi.
11. Almarhuma Ibu tercinta Marsiyem yang selalu memberikan dukukungan kepada saya sampai beliau kembali ke pangkuan ilahi ibu saya selalu berpesan selesaikan pendidikan setinggi mungkin dan selalalu membatu sesama manusia.
12. Seluruh teman – teman kelas E Fakultas Ilmu Komunikasi Angkatan 2016 yang telah membantu selama kuliah

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk sempurnanya Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca. Pada umumnya, sehingga dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Juli 2023



Wiwin Cahyanti Kumalasari

201610415081

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan praktis	7
1.5.2 Kegunaan teoritis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Relevan	8
2.2 <i>Public Relations</i>	11

2.2.1 Peran Humas	12
2.2.2 Fungsi Humas	14
2.2.3 Tugas Humas	14
2.2.3.1 Tugas Humas Pemerintahan	15
2.3 Kepuasan Masyarakat	15
2.3.1 Indikator Kepuasan Masyarakat	17
2.3.2 Dimensi Kepuasan Masyarakat.....	19
2.4 Pelayanan Publik	19
2.4.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.4.2 Asas, Prinsip, dan Standart Pelayanan Publik	21
2.4.3 Indikator Pelayanan Publik	24
2.5 Mall Pelayanan Publik (MPP)	24
2.5.1 Dasar Hukum Mall Pelayanan Publik	25
2.5.2 Maksud dan Tujuan Mall Pelayanan Publik	26
2.6 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Unit Analisis	29
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Jenis Sumber dan Data	32
3.7 Teknik Keabsahan Data	32
3.8 Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian	35
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Mall Pelayanan Publik BTC	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	38
Gambar 4.3 Petugas Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi	41
Gambar 4.4 Customer Mall Pelayanan Publik	42
Gambar 4.5 Pegawai ATR/BPN Kota Bekasi	43
Gambar 4.6 Aplikasi Sentuh Tanahku	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Mahasiswa

Lampiran 2: Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 3: Transkrip Wawancara & Reduksi Wawancara

Lampiran 4: Dokumentasi

Lampiran 5: Kartu Bimbingan

Lampiran 6 : Lembar Perbaikan



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
-------------------------------------	---

