

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Humas merupakan perpaduan antara manajemen organisasi, komunikasi yang dilakukan oleh publik, memahami karakteristik publik, dan bentuk-bentuk publikasi untuk menyebarkan ide atau gagasan. Penyebaran gagasan atau ide dimaksudkan untuk mendapatkan kepercayaan oleh publik. Kepercayaan publik membentuk citra positif sehingga tujuan dalam kegiatan humas dapat tersampaikan dengan baik.

Citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi (Alifahmi, 2005). Esensi tujuan humas di dunia pemerintahan adalah membuat berbagai program pemerintah yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan Humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk *event* (kegiatan), kampanye dan program-program (Ardianto, 2011).

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. peran humas merupakan penindaklanjutan dari sebuah persoalan yang sedang dihadapi dan humas sebagai perwakilan dari sebuah organisasi haruslah menangani masalah tersebut dengan rasional dan profesional untuk pelayanan komunikasi kepada masyarakat melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Indonesia sebagai negara yang berkepulauan dan padat akan penduduk, maka peran pemerintah sangatlah penting yang berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-

pelayanan publik lainnya. Dalam rangka memenuhi kebutuhan kehidupan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan masih banyak lagi bidang lainnya.

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Moenir, 2002)

Humas memiliki peran dalam meningkatkan pelayanan bagi organisasi, mengkomunikasikan segala bentuk informasi tentang organisasi baik kepada publik, klien ataupun para investor. Dapat dikatakan bahwa humas adalah wajah dari organisasi itu sendiri, dimana humas perlu memahami secara detail seluk beluk dan segala informasi yang berkaitan dengan organisasi. Selain itu ia juga membawa citra organisasi, sehingga hal ini perlu direfleksikan tampilan dan tata bahasa yang teratur (A.Yosal, 2004).

Humas harus mampu menciptakan poin-poin positif untuk meningkatkan pelayanan positif suatu organisasi di mata publik. Humas selalu terhubung dengan dunia luar sehingga ia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk beraktivitas di luar ruangan atau lapangan. Tugas mereka adalah mengedukasi *audiens* dan memperkenalkan kelebihan dan keunggulan sebuah organisasi. Yang pada akhirnya akan menarik minat banyak orang untuk bergabung dengan organisasi atau membeli produk yang dibuat oleh anggota yang tergantung dalam organisasi itu sendiri (B.Yosal, 2004).

Humas BPN sendiri memiliki peran sangat luar biasa karena peran itu yang paling dekat dengan masyarakat dan juga pimpinan. Jadi, kita mensosialisasikan seluruh program strategis agar mendapatkan citra positif. Selain itu, Humas juga dituntut untuk melihat, mendengar, dan merasakan, serta harus memiliki respon yang cepat,

Komunikasi mempunyai peran penting dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dunia pelayanan. 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). Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan publik maka seorang humas harus memiliki *skill* (kemampuan/keahlian) komunikasi yang baik.

Pelayanan yang prima dapat dilihat dari perilaku yang hangat, lembut dan juga responsif saat melayani pelanggan maupun dari segi komunikasi yang jelas dan dapat dipahami oleh pelanggan. Maka dari itu diperlukan suatu standar dalam pelayanan sehingga karyawan dapat mengerti yang harus dilakukan terkait dengan melayani pelanggan baik dari segi perilaku dan juga komunikasi, karena karyawan khususnya *frontliner* merupakan garda terdepan yang bertemu dan berkomunikasi langsung dengan pelanggan maka kualitas komunikasi antarpribadi/interpersonal sangat penting dimiliki oleh karyawan perusahaan tersebut untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan perusahaan tersebut.

Efendi (2009) mengatakan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Kontak bisa secara bertatap muka, atau melalui media, seperti melalui telepon, sifatnya dua arah atau timbal balik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja pelayanan. Jika berada di bawah harapan pelanggan tidak puas, tetapi jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang (Kotler & Kevin, 2017).

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Irawan, 2002). Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa 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*).

Tjiptono (2012:54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada penerima layanan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan penerima layanan serta kebutuhan mereka.

Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi melalui perbaikan

pelayanan publik. Inilah kerangka mendasar yang harus diramu dalam tata cara yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan mendasar warga masyarakat sehingga lahir Generasi Pelayanan Publik Terpadu, lalu generasi kedua bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah generasi ketiga yang lebih progresif memadukan pelayanan dari Pemerintah pusat, daerah, BUMD maupun swasta.

Pelayanan Publik yang penulis akan jadikan Objek penelitian adalah Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik (MPP) menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perpanjangan dari fungsi pelayanan badan usaha/badan yang terintegrasi baik pusat maupun daerah serta BUMN Perusahaan daerah dan swasta memberikan pelayanan yang tepat sederhana, prediksi aman dan nyaman.

Tujuan hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk menawarkan akselerasi, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, akseibilitas dan kenyamanan.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang menjalankan program Mall Pelayanan Publik (MPP). Lokasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi saat ini berada di pusat perbelanjaan BTC MAL lantai *Ground Floor* yang beralamat di Jl. HM. Joyo martono No. 42 DE, RT. 003/021, Margahayu Bekasi Timur Kota Bekasi.

Banyak sekali jenis pelayanan yang didapat di BPN/ATR Kota Bekasi, salah satunya adalah pelayanan di loket 13, di sana terdapat beberapa jenis pelayanan seperti pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA), Balik Nama, Peningkatan Hak, SK Pemberian Hak, SK Pembaharuan, SK Perpanjangan ndan SK Kostatasi, Pergantian Blanko Rusak, Pergantian Blanko Hilang, Wakaf Bersertifikat, Wakaf Berbentuk Ikrar, Pemekaran Kecamatan, Pemekaran Kelurahan, SKPT, Petaanalisis, Pengukuran Ulang, Validasi dan PKKPR.

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 dn 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.

Peningkatan Hak merupakan sertifikat yang harus di proses jika setifikat itu masih berupa HBG (Hak Guna Bangunan) karena jika masih HGB maka masyarakat akan memperpanjang sertifikan itu setiap 20 tahun sekali adapun setifikat yang bisa di tingkatkat dari HGB (Hak Guna Bangunan) menjadi HM (Hak Milik) adalah sertifikat tempat tinggal.

Kepala Kantor ATR/BPN Kabupaten Bekasi, Hiskia Simarmata menyampaikan, masyarakat hanya butuh waktu 21 menit untuk mengurus sertifikat ROYA, 2 jam 1 menit untuk peningkatan hak, dan 21 hari untuk perpanjangan hak. Dengan adanya alternatif dari Humas ini diharapkan pengurusan pendaftaran penghapusan hak tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak dapat diselesaikan sesuai dengan yang disampaikan Kepala Kantor ATR/BPN Bekasi.

Mengelola Sertifikat ROYA secara tepat waktu dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di ATR/BPN Kota Bekasi. Hal lain yang perlu diselidiki meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan kualitas sumber daya perangkat dan profesionalisma karyawan mengenai masalah sikap atau perilaku, yaitu wajib sikap mental yang baik dari setiap aparat pemerintah yang terlibat langsung dengan pemangku kepentingan dalam penyampaian layanan.

Sikap baik ini tentunya bukanlah seperti yang terjadi selama ini, dimana *stakeholder* dibuat susah dengan adanya pungutan-pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai yang melayani. Hal ini perlu diperhatikan, sebab seprofesional apapun aparatur penyelenggara pelayanan publik bila memiliki integritas yang rendah hanya akan menimbulkan ketidakpuasan lain dari *stakeholder*.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“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”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam bidang jasa pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan peran humas dalam perusahaan. Setiap perusahaan harus ada humas yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu menghasilkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, memahami model komunikasi merupakan faktor terpenting yang harus dikuasai seorang humas dalam melakukan pelayanan.

Melalui informasi yang akan dianalisis oleh peneliti, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di ATR/ BPN. Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Peran Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Pendaftaran Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di BPN Bekasi Trade Center?”**

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut **“Bagaimana Peran Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak (PH) di ATR/BPN Mall Bekasi Trade Center Kota Bekasi?”**.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui peran humas terhadap kualitas pelayanan jasa ROYA dan PH di ATR/BPN Kota Bekasi Mall Pelayanan Publik Bekasi Trade Center.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis pada penelitian ini di harapkan dapat memperkaya wacana kajian ilmu komunikasi tentang Pelayanan Publik khususnya komunikasi antar petugas Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam menyampaikan edukasi atau pelayanan kepada masyarakat kota Bekasi.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun manfaat praktis pada penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Sivitas Akademik

Kepada pihak sivitas akademik yang tertarik untuk meneliti topik yang sama diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih berupa *gap* penelitian yang berbeda dengan peneliti-peneliti selanjutnya.

