PERAN HUMAS SEBAGAI *FACILITATOR COMMUNICATION* DI KANTOR TANAH ATR/BPN KABUPATEN BEKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

SKRIPSI

Oleh:
Jordian Isa Sandry
201810415088

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

PERAN HUMAS SEBAGAI *FACILITATOR COMMUNICATION* DI KANTOR TANAH ATR/BPN KABUPATEN BEKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

SKRIPSI

Oleh:
Jordian Isa Sandry
201810415088

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat
Nama Mahasiswa	:	Jordian Isa Sandry
Nomor Pokok Mahasiswa	:	201810415088
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

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

NIDN 0323127802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat
Nama Mahasiswa	: Jordian Isa Sandry
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415088
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tangga Lulus Ujian Skripsi	: 4 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Dina Kristina, M.Si .....
NIDN. 0313088106

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

Sekretaris Penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par .....
NIDN. 0310068902

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat 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 difoto copy 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, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Jordian Isa Sandry

201810415088

ABSTRAK

Jordian Isa Sandry. 201810415088. Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.

Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi membentuk subseksi *Command Center* sejak tahun 2018 dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi utama dari subseksi ini adalah untuk merespon degan cepat pengaduan dari masyarakat Kabupaten Bekasi melalui media maupun secara langsung. *Command Center* berfungsi sebagai kanal layanan dan informasi terhadap pengaduan dari masyarakat. Selain melayani pengaduan dari masyarakat secara langsung.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti merasa metode ini mampu untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Jenis penelitian ini lebih memperhatikan mengenai kualitas, karakteristik, dan keterkaitan antar kegiatan. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi. Humas kantor pertanahan kabupaten bekasi (sub divisi *command center*) berperan penting dalam menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan di kantor pertanahan, informasi mengenai prosedur pengurusan sertifikat tanah, batas waktu, biaya, dan persyaratan administrasi disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti website, media sosial, brosur, atau papan pengumuman. Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi memainkan peran strategis sebagai *Facilitator Communication* yang mengadopsi model *Excellence Public Relation Two-Way Symmetric*. Melalui komunikasi dua arah yang aktif, responsif, dan transparan, Humas berupaya menciptakan hubungan yang harmonis antara kantor pertanahan dengan masyarakat. Berbagai inisiatif yang dilakukan menunjukkan komitmen Humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan.

Kata kunci: Humas, Pelayanan Publik, Fasilitator Komunikasi.

ABSTRACT

Jordian Isa Sandry. 201810415088. Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.

The ATR/BPN Land Office of Bekasi Regency established the Command Center subsector in 2018 in an effort to improve public service. The main function of this subsector is to respond quickly to complaints from the people of Bekasi Regency through both media and direct communication. The Command Center functions as a channel for services and information regarding complaints from the public, in addition to directly handling complaints.

In this research, the researcher uses descriptive qualitative research because they believe this method is capable of describing and illustrating both natural and human-engineered phenomena. This type of research focuses more on the quality, characteristics, and relationships between activities. Descriptive qualitative research interprets and outlines existing data alongside the ongoing situation.

The Public Relations division of the Bekasi Regency Land Office (Command Center Subdivision) plays an important role in providing complete, accurate, and easily understood information to the public. In the context of land office services, information regarding the procedures for obtaining land certificates, timelines, costs, and administrative requirements is communicated through various channels such as the website, social media, brochures, or bulletin boards.

The Public Relations division of the Bekasi Regency Land Office plays a strategic role as a Communication Facilitator, adopting the Excellence Public Relations Two-Way Symmetric model. Through active, responsive, and transparent two-way communication, Public Relations strives to create a harmonious relationship between the land office and the public. The various initiatives undertaken demonstrate the commitment of Public Relations to enhance the quality of land administration services.

Keyword: *Public Relation*, *Public Service*, *Facilitator Communication*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat". Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun. Abang & adik, serta keluarga terdekat yang selalu menjaga dan mendukung satu dengan yang lain nya. Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penelitian, skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan belum sempurna. Karena itu pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

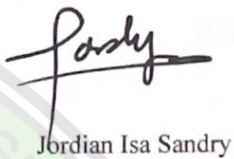
1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos, M.Si., selaku Kapordi Strata-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya & selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dr. Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing.
5. Seluruh staff dan Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada saya.
6. Bapak Darman Satia Halomoan Simanjuntak, S.H., M.H. selaku kepala Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi.
7. Bapak Fachrully Fratama, S.E. selaku Kasubbag Tata Usaha serta pimpinan dari subseksi *Command Center* beserta Ibu Shofiatul Munawaroh, S.Kom. & Bapak Arief Darmawan yang telah membimbing saya di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi.

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

8. Sahabat, partner & rekan kerja. Addams Bramantio, Rizky Ricardo, Shinta Ragil Handayani, Radinda Pertiwi dan Irvan Mochammad Fajri.
9. Sahabat, kekasih dan teman-teman angkatan 2018 kelas B Ilmu Komunikasi.

Saya menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi usaha ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saya menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, 14 Februari 2025



Jordian Isa Sandry

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ixiii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 9
1.3 Pertanyaan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Kerangka Konsep 13
2.2.1 Pengertian Humas 13
2.2.2 Peran Humas 15
2.2.3 Humas Sebagai *Facilitator Communication* 16
2.2.4 Pelayanan 17
2.2.5 Pelayanan Publik 18
2.2.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik 19
2.2.7 Tolak Ukur Kualitas Pelayanan 21
2.3 Kerangka Teori 22
2.3.1 Teori *Excellence Public Relations* 22
2.3.2 Komponen Dalam *Excellence Public Relations* 23
BAB III METODE PENELITIAN **27**

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Metode Penelitian 28
3.3 *Key Informan* dan *Informan* Penelitian 28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.6 Teknik Analisis Data 31
3.7 Triangulasi Data 33
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.8.1 Lokasi Penelitian 34
3.8.2 Waktu Penelitian 34
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 27
4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 34
4.1.1 Visi & Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 34
4.1.2 Logo Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 35
4.1.3 Logo Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 38
4.2 Deskripsi Data *Key Informan & Informan* 39
4.3 Hasil Penelitian 40
4.3.1 Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 40
4.3.2 Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* dalam *Excellence Public Relation Model Two-Way Symmetric* 41
4.3.3 Tolak Ukur Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat 44
4.3.4 Peran Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi Sebagai *Facilitator Communication* dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat 46
4.3.4 Pembahasan Hasil Penelitian 49
BAB V HASIL PENUTUP 27
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran 58
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Kerja Subseksi *Command Center* 3
Gambar 1.2 *Hotline* Layanan Pengaduan Melalui Kanal *WhatsApp* 4
Gambar 1.3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) 5
Gambar 1.4 Kanal Pengaduan Melalui OCA *(Omni Communication Assistant)* ... 6
Gambar 4.1 Lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 34
Gambar 4.2 Logo Kementerian ATR/BPN 36

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Sub-divisi Command Center 7
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran 26
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Biodata Mahasiswa
LAMPIRAN 2: Tabel Observasi
LAMPIRAN 3: Tabel Reduksi Data
LAMPIRAN 4: Transkrip Wawancara *Key Informan & Informan*
LAMPIRAN 5: Dokumentasi
LAMPIRAN 6: Kartu Konsultasi Skripsi
LAMPIRAN 7: Form Perbaikan Skripsi