

# **IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS**

## **DALAM REFORMASI BIROKRASI**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Implementasi Customer Relations  
Sebagai Fungsi Public Relations Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam  
Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan Sertifikat Tanah)**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:**

**ARIF DWI WIBOWO MUKTI**

**L.100 070 041**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

**PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS DALAM REFORMASI  
BIROKRASI**

(Studi Deskriptif Implementasi *Customer Relations* Sebagai Fungsi *Public Relations*  
Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan  
Sertifikat Tanah)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Arif Dwi Wibowo Mukti**

**L 100 070 041**

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan

Dewan Penguji Skripsi Sarjana S-1

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Hamid Arifin, M.Si

Dian Purworini, S.Sos, MM

Tanggal : 10 Oktober 2011

Tanggal: 11 Oktober 2011

**PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS DALAM REFORMASI  
BIROKRASI**

(Studi Deskriptif Implementasi Customer Relations Sebagai Fungsi Public Relations  
Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan  
Sertifikat Tanah)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Arif Dwi Wibowo Mukti**

**L 100 070 041**

Telah Dipertahankan di Depan Penguji  
Pada Tanggal, 22 Oktober 2011  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar S-1

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Hamid Arifin, M.Si ( )
2. Dian Purworini, S.Sos, MM ( )
3. Drs. Joko Sutarso, M.Si ( )

Surakarta, 27 Oktober 2011

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan

Husni Thamrin, Phd

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARIF DWI WIBOWO MUKTI  
NIM/NIK/NIP : L 100 070 041  
Fakultas/Jurusan : Komunikasi dan Informatika / Ilmu Komunikasi  
Jenis : Skripsi  
Judul : **IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS DALAM REFORMASI BIROKRASI (Studi Deskriptif Implementasi *Customer Relations* Sebagai Fungsi *Public Relations* Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan Sertifikat Tanah)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta,

Yang Membuat Pernyataan

ARIF DWI WIBOWO MUKTI

## MOTTO

- “Demi Masa , Sesungguhnya manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran”.

(Al-Ashr : 1-3)

- Jangan pernah merasa takut jika kita belum pernah mencoba, kita tidak akan pernah tahu semuanya sebelum kita mencobanya dan melihat hasilnya.

(Orang Tua)

- Berawal dari mimpi, percaya dengan kemampuan diri sendiri dan kemudian berusaha untuk mewujudkannya. (Dream, believe and make it happen)

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

A beautiful dedication for:

### **My Lovely Family**

Bapak dan Ibu tercinta, yang sudah memberikan do'a sepanjang waktu, semangat untuk meraih sesuatu, ketulusan kasih sayang tanpa pamrih dan kebebasan untuk memilih selama ini. I'll always love you "Dad and Mom"

### **My Sister and Brother**

Mbak Vitria Wijayanti dan Mbak Septina Ardianti, Mas Ardi Dwi Laksono thanks a lot of for everything. Semangatmu, wejanganmu, do'amumu, serta kebersamaanmu menemaniku 4 tahun ini untuk menyelesaikan kuliahku.

### **Motivatorku**

Teguh Sugihartono, S.H, M.Hum, terima kasih Om untuk sharing, advice selama ini. Terima kasih juga untuk tema skripsi yang om berikan ini. Alhamdulillah aku bisa menyelesaikan amanat dari Om Teguh.

### **My Best Friends**

Andreas Rudy Setiawan my special partner terima kasih untuk magang barengnya di Pusdiklat Migas Cepu dan supportnya sampai saat ini, anak-anak kelas A Ilmu Komunikasi UMS terima kasih untuk pertemanannya selama 4 tahun ini, Gank Hebat, anak-anak kos "Widjiholic" terima kasih kebersamaan 4 tahun ini.

## **KATA PENGANTAR**

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, penulis panjatkan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS DALAM REFORMASI BIROKRASI” (Studi Deskriptif Implementasi Customer Relations Sebagai Fungsi Public Relations Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan Sertifikat Tanah). Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Bambang Setiaji, Phd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Husni Thamrin, Phd selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika
3. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
4. Bapak Drs. Hamid Arifin, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan
5. Ibu Dian Purworini, S.Sos, MM selaku dosen Pembimbing II dan juga Pembimbing Akademik yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini

6. Segenap dosen pengajar fakultas komunikasi dan informatika yang telah membagi ilmunya
7. Bapak Ir. Izda Putra, MM selaku Kepala Kantor BPN Kabupaten Pati beserta seluruh jajaran staff yang ada didalamnya yang telah bersedia memberikan ijin penelitian, meluangkan waktu memberikan informasi untuk membantu penulis mengumpulkan data penelitian yang penulis butuhkan
8. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu (Maryadi & Suratini), Kakakku (Vitria) atas semangat, do'a, dan kesabarannya mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Teguh Sugihartono, S.H, M.Hum. Terima kasih Om Teguh, buat tema dan judul skripsi yang Om berikan.
10. Sahabat yang selalu mendukung dan mendo'akanku Andreas Rudy Setiawan, anak-anak kelas A, gank hebat

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacadaan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Surakarta,

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II LATAR BELAKANG</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	16
1. Komunikasi.....	16
2. Public Relations .....	23
3. Aktivitas Customer Relations / Customer Relationship Management .....	28
4. Birokrasi .....	38
5. Responsivitas .....	41
B. Kerangka Pemikiran .....	47

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian .....	54
B. Obyek Penelitian.....	54
C. Bentuk Penelitian.....	55
D. Metode Penelitian .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data .....	57
1. Data Primer.....	57
2. Data Sekunder .....	58
F. Validitas Data .....	59
G. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV DESKRIPSI BPN REPUBLIK INDONESIA DAN BPN KABUPATEN PATI</b>	
<b>A. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia .....</b>	
	<b>63</b>
1. Pengertian dan Tugas Kantor Pertanahan Kabupaten Pati .....	63
2. Susunan, Kedudukan, Wewenang dan Tugas Seksi – seksi dalam Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Pati .....	65
a. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Pati.....	65
b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat .....	67
c. Seksi Survei, Pengukuran, dan Pemetaan.....	69
d. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah .....	71
e. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan.....	74
f. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan.....	77
g. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara.....	80
<b>B. Arti lambing/Logo .....</b>	<b>82</b>

C. Visi dan Misi .....	84
D. Struktur Organisasi .....	86
E. Fungsi Badan Pertanahan Nasional .....	89
F. 11 Agenda Kebijakan .....	91
G. Pengelolaan Instansi .....	92
1. Komitmen Instansi.....	92
2. Budaya Perusahaan.....	93
<b>BAB V Sajian dan Pembahasan Data</b>	
A. Peran Hubungan Masyarakat (Humas) BPN Kab.Pati .....	94
B. Citra Instansi BPN Kab.Pati Sebagai Birokrasi Pemerintah .....	96
C. Hubungan Instansi BPN Kab.Pati Selaku Birokrasi Pemerintah dengan Masyarakat .....	97
D. Tujuan Kegiatan Customer Relations di BPN Kab.Pati .....	99
E. Standarisasi Kepribadian Humas BPN Kab.Pati Dalam Konteks Customer Relations.....	100
F. Kegiatan Customer Relations BPN Kab.Pati di Kalangan Klien .....	104
1. Sosialisasi/Penyuluhan .....	105
2. Pelayanan Dilolet Kantor BPN Kab.Pati .....	107
3. Mobil Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) .....	112
4. Melakukan survey kepuasan klien dan pelayanan pengaduan (kotak saran, surat pembaca, dan pengaduan via telepon.....	113
5. Menyediakan leaflet di bagian loket informasi yang berisikan syarat-syarat dan bentuk pelayanan sertifikat tanah.....	115

6. Menanggapi customer comment (pendapat klien) mengenai keluhan-keluhan, kritik, saran dan masukan sebagai bukti responsivitas aparat BPN Kab.Pati .....	118
7. Land Office Computerizations (LOC .....	119
G. Kegiatan Penunjang Hubungan Publik.....	121
1. Calender Of Event .....	121
2. Momentum Event .....	123
3. Special Event .....	124
H. Kendala Yang Dihadapi BPN Dalam Mengimplementasikan Customer Relations .....	125
I. Dampak Yang Diperoleh BPN Kab.Pati Setelah Mengimplementasikan Kegiatan Customer Relations .....	127
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rekapitulasi Tanah Terdaftar Kantor Pertanahan Kabupaten Pati dari Tahun 1960 S/D 2010.....	106
---------	---	-----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi.....	18
Gambar 2	Proses Penyampaian Pesan.....	22
Gambar 3	Model “ <i>Big Five Personality and Perceived Customer Relationship Management</i> ” .....	36
Gambar 4	(Kerangka Pemikiran) Alur Implementasi <i>Customer Relations</i> BPN RI Kabupaten Pati.....	50
Gambar 5	Analisis Data Interaktif.....	62
Gambar 6	Lambang BPN RI.....	83
Gambar 7	Struktur Organisasi BPN Pusat.....	86
Gambar 8	Struktur Organisasi Kantor Wilayah BPN Propinsi.....	87
Gambar 9	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan.....	88
Gambar 10	Sosialisasi/Penyuluhan Staff Humas BPN Kab.Pati.....	106
Gambar 11	Loket Pelayanan BPN Kab.Pati.....	107
Gambar 12	Petugas Larasita Sedang Berinteraksi dengan Klien.....	111
Gambar 13	Bagian Depan Leaflet BPN Kab.Pati.....	116
Gambar 14	Bagian Belakang Leaflet BPN Kab.Pati.....	116
Gambar 15	Aplikasi Land Office Computerizations.....	119
Gambar 16	Sambutan Acara Pembagian Sertifikat Prona Massal.....	122
Gambar 17	Acara Halal Bihalal 1431H Pada Tahun 2010.....	123
Gambar 18	Kegiatan Bakti Sosial BPN Pati Peduli Lingkungan.....	124

## ABSTRAKSI

**Arif Dwi Wibowo Mukti, L 100070041, "IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS DALAM REFORMASI BIROKRASI" (Studi Deskriptif Implementasi Customer Relations Sebagai Fungsi Public Relations Badan Pertanahan Nasional Pati Dalam Menjalankan Standart Reformasi Pelayanan Sertifikat Tanah). Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui implementasi customer relations BPN Kabupaten Pati dalam menjalankan standart reformasi pelayanan sertifikat tanah.

Citra Birokrasi Pemerintah di Indonesia saat ini dinilai kurang professional oleh sebagian masyarakat. Kurang transparansinya kinerja yang menyebabkan masyarakat merasa enggan untuk berurusan dengan birokrasi pemerintah. Oleh sebab itu Instansi BPN Kab.Pati yang merupakan birokrasi pemerintah, berusaha membentuk citra positif dengan melakukan kegiatan customer relations melalui staff Public Relations (PR). Customer relations adalah suatu hubungan komunikatif yang terdiri atas serangkaian proses dua belah pihak yang berlangsung dalam kurun waktu tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, sedangkan pemaparannya menggunakan metode deskriptif yang dilakukan dengan pengumpulan dan penyusunan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi dengan meliputi analisis dan interpretasi data-data tersebut tanpa bermaksud membanding-bandingkan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini bahwa untuk memperbaiki citra birokrasi pemerintah saat ini, diperlukan suatu hubungan yang lebih komunikatif dan terbuka dari penyedia jasa layanan terhadap pengguna jasa. BPN Kab.Pati melalui staff public relations, berusaha untuk lebih mendekatkan diri dan memahami keinginan para klien. Mulai dari membenahi kepribadian staff; perbaikan pelayanan di loket maupun pelayanan mobile; menyediakan leaflet informasi; melakukan survey lapangan tentang kepuasan klien; menampung setiap kritik, saran dan berusaha mencari solusinya. Diharapkan setelah melakukan kegiatan customer relations, tidak ada lagi jarak antara BPN Kab.Pati dengan kliennya. Sehingga masyarakat tidak akan enggan lagi berurusan dengan birokrasi pemerintah dan pelayanan dapat berjalan lancar seperti tepat waktu, tepat biaya, tepat sasaran dan tepat orangnya dapat terwujud.

Kata Kunci: Citra Birokrasi Pemerintah, Public Relations, Customer Relations