



**PROGRAM KOMUNIKASI KANTOR PERTANAHAN KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN DALAM MENINGKATKAN
CITRA BAIK MELALUI PROGRAM ZONA INTEGRITAS**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

Kelly Maharani (44214010070)

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kelly Maharani

NIM : 44214010070

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **Program Komunikasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Program Zona Integritas** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik publikasi maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 25 September 2021



(Kelly Maharani)

Pembimbing I

(Yuliawati, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Program Komunikasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Program Zona Integritas**

Nama : Kelly Maharani

NIM : 44214010070

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2021

Mengetahui,

Pembimbing I

(Yuliawati, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Kelly Maharani
NIM : 44214010070
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Program Komunikasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Program Zona Integritas**

Jakarta, 25 September 2021

Ketua Sidang,

Dr. Farid Hamid, M.Si

Penguji Ahli,

Ida AA, M.Si

Pembimbing,

Yuliatwati, M.Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Program Komunikasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Program Zona Integritas
Nama : Kelly Maharani
NIM : 44214010070
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

(Yuliawati, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

ABSTRAK

Penyelenggara pelayanan publik merupakan sebuah wajah dari suatu organisasi, kantor ataupun lembaga pemerintahan. Organisasi, kantor ataupun lembaga pemerintah menaruh harapan penuh kepada para penyelenggara pelayanan publik untuk dapat membantu membangun sebuah image yang baik bagi organisasi, kantor ataupun lembaga pemerintahan. Sebaliknya, jika para penyelenggara pelayanan publik tidak mampu bersikap dan menjalankan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan, dan masyarakat mendapatkan citra yang tidak baik. Citra yang tidak baik merupakan dampak dari sikap penyelenggara pelayanan publik yang tidak baik. Bersikap tidak ramah saat memberikan pelayanan publik serta tidak memberikan bantuan kepada masyarakat dalam menyelesaikan keperluan mereka akan memberikan kesan serta pengalaman yang tidak baik terhadap masyarakat. Sehingga kantor pertanahan nasional Jakarta selatan memiliki program yang bertujuan untuk menaikkan citra dari Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta selatan melalui Program Zona Integritas yang berarti Wilayah Bebas Korupsi (WBK), dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya serta program apa saja yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan untuk mendukung terciptanya dari Program Zona Integritas yang nantinya akan berdampak baik pada citra Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi serta pengumpulan data lainnya. Paradigma post-positivisme digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini digunakan untuk meneliti suatu kasus tertentu sehingga nantinya dapat menyajikan sebuah perspektif atau pandangan mengenai suatu isu atau perbaikan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa program yang digunakan untuk menciptakan citra baik bagi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan melakukan evaluasi, melakukan ikrar dan penanda tanganan serta melakukan pemberhentian kerja jika terdapat oknum yang melakukan pelanggaran, seperti melakukan pungutan liar.

Kata kunci : Program, Citra, Kantor Pertanahan.

Public service providers are the face of an organization, office or government agency. Organizations, offices or government institutions put full hope on public service providers to be able to help build a good image for organizations, offices or government institutions. On the other hand, if the public service providers are not able to behave and carry out their duties as expected, the public will get a bad image. A bad image is the impact of the attitude of public service providers who are not good. Being unfriendly when providing public services and not providing assistance to the community in solving their needs will give the community a bad impression and experience. So that the South Jakarta national land office has a program that aims to raise the image of the South Jakarta Administrative City Land Office through the Integrity Zone Program which means Corruption Free Area, and Clean Serving Bureaucratic Area.

The focus of this research is to find out how the efforts and programs are carried out by the South Jakarta Administrative City Land Office to support the creation of the Integrity Zone Program which will have a good impact on the image of the South Jakarta Administrative City Land Office. The approach used in this research is qualitative by conducting interviews and observations as well as other data collection. The post-positivism paradigm is used in this study because this research is used to examine a particular case so that later it can present a perspective or view on an issue or improvement. This research was conducted at the South Jakarta City Land Administration Office.

In this study, the researchers found several programs that were used to create a good image for the South Jakarta Administrative City Land Office by evaluating, making a pledge and signing and stopping work if there were individuals who committed violations, such as illegal levies.

Keywords: Program, Image, Land Office

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang tidak terhenti, peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang serta maha baik. Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proses penelitian dan penulisan Skripsi ini yang berjudul “Program Komunikasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Meningkatkan Citra Baik melalui Program Zona Integritas”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada jenjang Studi Strata Satu (S1) Program Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penelitian Skripsi ini dapat diselesaikan karna peneliti mendapatkan banyak doa, dukungan serta bantuan dari berbagai banyak pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Yuliawati, M.Ikom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan selalu sabar untuk memberikan arahan, motivasi serta bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M,SiSelaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Suryaning Hayati, SE, MM, Selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
5. Ida Anggraeni Amanda, SS, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya pada Bidang Studi Public Relations yang telah memberikan berbagai disiplin ilmu selama peneliti melakukan kegiatan perkuliahan, dan membantu peneliti dalam menyelesaikan segala urusan yang berkaitan dengan perkuliahan.

7. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang telah bersedia dan menerima peneliti untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Orang tua saya, papa Syahdan Sentosa dan mama Mahdalena yang sudah bekerja keras untuk menguliahkan peneliti hingga selesai, memberikan kepercayaan penuh semasa peneliti menjalankan perkuliahan, dan selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi kepada peneliti.
9. Kakak Febri Syahdana Eka Putra dan Adik Anggi Trifortuna yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi selama masa kuliah peneliti hingga selesai.
10. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi.
11. Bapak Krisdianto Oki Prawoko yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan lain sebagainya dalam membantu peneliti dalam segala hal untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh jajaran yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, hingga skripsi ini selesai. Semoga senantiasa selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi siapapun yang membaca skripsi ini. Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penulisan skripsi ini.

Jakarta, 27 Oktober 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR LULUS SDIANG TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teori	16

2.2.1	Komunikasi	17
2.2.2	Komunikasi Organisasi	17
2.2.3	Program	18
2.2.4	Citra.....	19
2.2.5	Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi	21
BAB 3	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Paradigma Penelitian.....	23
3.2	Metode Penelitian.....	24
3.3	Subyek Penelitian.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1	Data Primer	27
3.4.2	Data Sekunder	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	29
BAB 4	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1	Profil Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan	31
4.1.2	Program Zona Integritas.....	35
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Kinerja Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Program Zona Integritas.....	38
4.2.2	Program Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan Dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Zona Integritas.....	43

4.2.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Citra Baik Melalui Program Zona Integritas.....	51
4.3	Pembahasan.....	53
BAB 5	57
SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran.....	58
5.2.1	Saran Akademis	58
5.2.2	Saran Praktis	58
DAFTAR PUSTAKA	60
Buku	60
Undang-Undang	62
Jurnal	62
Internet	64
LAMPIRAN	65
Kuesioner	65
DOKUMENTASI	79