

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pandangan negatif masyarakat pada umumnya tentang pelayanan di seluruh Kantor Pertanahan yang menganggap bahwa pelayanan sertifikasi tanah rumit, mahal, dan memerlukan waktu yang lama. Selain itu persepsi masyarakat tentang program prona yang diduga terdapat pungutan liar oleh beberapa oknum pelaksana program sehingga dapat mengurangi nilai reputasi bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Dalam era komunikasi yang serba cepat seperti sekarang ini, reputasi menjadi salah satu faktor penentu dalam usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan eksistensi perusahaan. Oleh karenanya, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan inovatif terus diupayakan sebagai salah satu dari Sembilan program percepatan reformasi birokrasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara selaku praktisi humas sebagai Lembaga Pelayanan publik pemberi kepastian hukum hak atas tanah bertugas mengelola reputasi dengan baik dengan menciptakan komunikasi yang tepat dan strategis.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah *Pertama*, Bagaimana reputasi dibentuk dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara. *Kedua*, Bagaimanakah strategi dalam manajemen reputasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam membangun reputasi bagi Kantor Pertanahan Bengkulu Utara yaitu: peningkatan kualitas produk, hubungan dengan klien, kultur perusahaan, pemenuhan kontrak, gaya kepemimpinan, membangun profil media serta keterbukaan informasi kepada publik sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi. Dalam manajemen reputasi, presentasi diri organisasi dengan teori manajemen impresi menjadi penting bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bengkulu Utara dalam membentuk citra positif di berbagai kalangan.

Kata Kunci : Reputasi, Manajemen Reputasi, Presentasi Organisasi, Manajemen impresi, Citra Positif .

ABSTRACT

The researched was motivated by society's negative point of view about land certification service in land affairs office were complicated expensive and takes a long time. Moreover, Public regard as Prona Program was suspected contain of bribery by some unscrupulous people in the program, as the result it can reduce National Land Affairs Agency Republic of Indonesia reputation. Nowadays, reputation is one of crucial factor to determine company existence in an era of fast-paced communication. Therefore, public service demands a quick and innovative continue to be pursued as one of nine programs to accelerate reform of the bureaucracy. North Bengkulu Regency Land Affairs Office as a public relations practitioner and as an institution of public service providers the legal certainty of land rights in charge to manage reputation well through creating precise communication and strategic.

The issues that were raised in the research, first how to establish reputation in Service North Bengkulu Land Affairs Office. Second, how was public services reputation management strategy in North Bengkulu Regency Land Affairs Office. The research used qualitative approach with constructivism paradigm and techniques data collections were depth interviews, participants' observation, and documentation study.

The results of the research revealed there were some factors influences in establish reputation for North Bengkulu Land Affairs Office, They were: improving product quality, clients relationship, corporate culture, contract fulfillment, leadership style, building media profile and information disclosure to public in accordance with the law of information disclosure. In reputation management, self organization presentation with management impression theory becomes crucial for North Bengkulu Regency Land Affairs Office in creating positive image for various circles.

Key Words: *Reputation, Reputation Management, Organization Presentation, Impression Management, Positive Image*