BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas merupakan kegiatan mengelola penyebaran informasi dalam suatu organisasi serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan menjaga citra baik organisasi sebagai tujuan utamanya. Humas memiliki tugas yang bukan sekedar menyelenggarakan komunikasi internal yang baik dan efektif guna mencapai visi dan misi organisasi, tetapi juga memberikan pelayanan dan Mengkomunikasikan informasi yang tepat berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Ruslan (2008:16), berpendapat bahwa humas adalah sebuah disiplin ilmu dan seni yang berusaha membangun dan menjaga citra baik sebuah organisasi melalui upaya komunikasi yang efektif dengan stakeholder organisasi, serta mengelola berbagai isu dan isu sensitif yang berkaitan dengan organisasi tersebut.

Dalam konteks pemerintahan, humas berfungsi sebagai ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Humas juga harus mengkomunikasikan kebijakan, rencana kerja, dan capaian kerja kepada masyarakat luas, melalui media tradisional, media konvensional, dan media baru. Humas pemerintah berperan sebagai jembatan komunikasi antara organisasi dan publiknya yang mampu menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat, terutama menghadapi perkembangan informasi dan komunikasi. Cutlip & Center (2006) mengatakan bahwa humas adalah "proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program yang membentuk opini publik tentang organisasi, individu, atau masalah tertentu". Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati.

Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi memiliki beberapa seksi tertentu dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, seksi

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

tersebut adalah: Seksi Tata Usaha, Seksi Survei & Pemetaan, Seksi Penetapan Hak & Pendaftaran, Seksi Penataan & Pemberdayaan, Seksi Pengadaan Tanah & Pengembangan dan Seksi Pengendalian & Penanganan Sengketa. Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi juga berperan aktif sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dengan organisasi secara langsung dengan membetuk tim subseksi dibawah Seksi Tata Usaha yang bernama *Command Center* sejak tahun 2018. Fungsi utama dari subseksi ini adalah untuk merespon degan cepat pengaduan dari masyarakat Kabupaten Bekasi melalui media maupun secara langsung. Humas Pemerintah Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi menjalankan berbagai aktivitas komunikasi baik kepada internal dan eksternal untuk berinteraksi dan juga melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat Kabupaten Bekasi dengan berbagai macam media yang ada seperti website dan media sosial yang bertujuan untuk memberikan wadah interaksi bagi masyarakat Kabupaten Bekasi juga membangun citra pemerintah Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi.

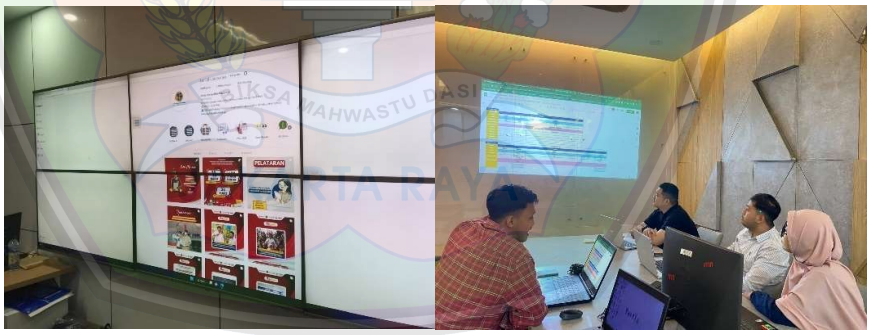
Saat ini, tercatat bahwa di Kabupaten Bekasi memiliki Memiliki luas wilayah 1.224,88 km² yang meliputi daratan 860 km² dan kepulauan (meliputi pulau Bawang, pulau Arang dan pulau Kelapa serta 8 pulau-pulau lain) 559 km² serta berpenduduk 3.197.000 jiwa pada bulan Desember 2023 dan kepadatan penduduk 1.820 jiwa per km². Hal ini menjadi penting mengingat bahwa Program sertipikasi bidang tanah adalah hal yang sangat perlu dilakukan guna menghindari adanya kejahatan. Sertifikat tanah adalah bukti legal yang menyatakan bahwa seseorang atau badan hukum memiliki hak atas tanah tersebut. Hal ini memberikan kepastian hukum dan melindungi masyarakat dari potensi sengketa kepemilikan tanah.

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 dan menjadi sumber informasi kepada eksternal maupun internal.

Humas Kantor Tanah Kabupaten Bekasi berperan aktif dalam publikasi tentang informasi tentang pertanahan bagi masyarakat Kabupaten Bekasi. Humas ini menggunakan berbagai macam media untuk mengkomunikasikan informasi tentang layanan pertanahan berbasis digital yang diluncurkan oleh Kementerian ATR/BPN. Layanan ini diperuntukkan untuk memudahkan pengurusan pertanahan dan mengakomodasi masyarakat yang heterogen. mengenai layanan pertanahan digital yang diluncurkan oleh Kementerian ATR/BPN. Kementerian ini meluncurkan layanan elektronik yang tujuannya untuk memudahkan pengurusan pertanahan. Kabupaten Bekasi juga telah meluncurkan layanan berbasis digital dengan 7 layanan prioritas yang dimiliki Kementerian ATR/BPN di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Bekasi.

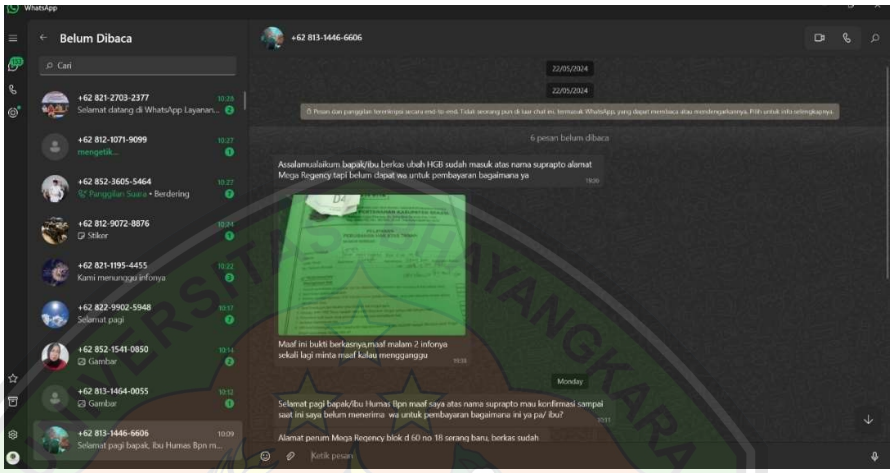
Berikut adalah gambaran ruang kerja dari subseksi *Command Center* Humas pemerintah Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi.



Gambar 1.1 Ruang Kerja Subseksi Command Center
Sumber: Dokumentasi pribadi

Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi memiliki beberapa kanal untuk melayani pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Seperti, *Hotline WhatsApp*, *Website* LAPOR! yang terintregrasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan *Ommi Communication Assistant* (OCA) yang terkoneksi dengan satuan kerja

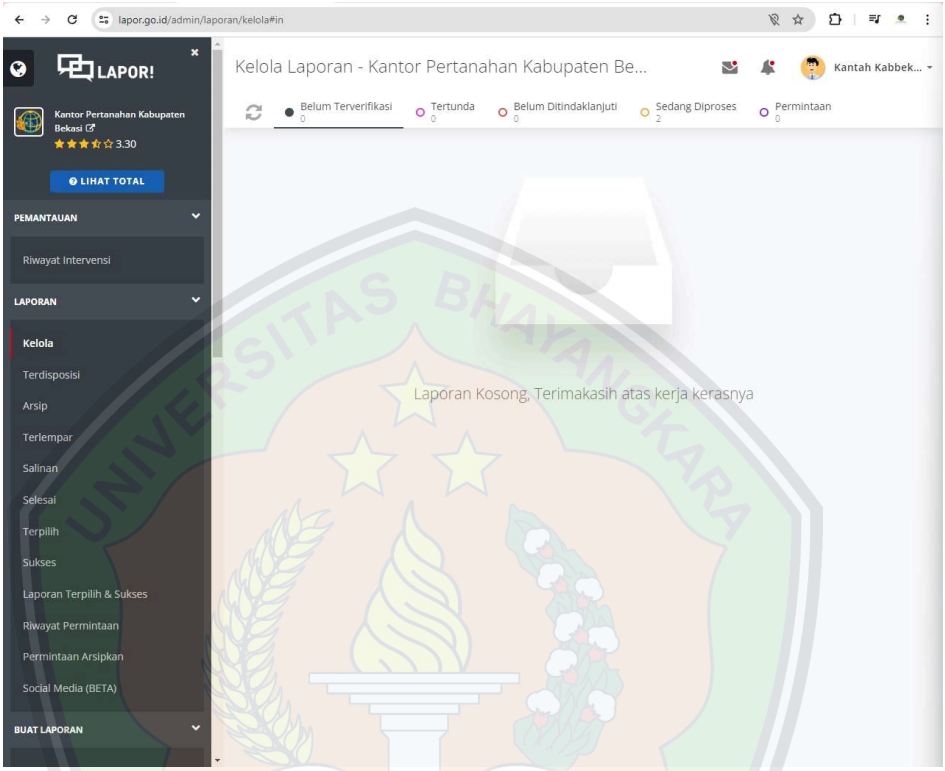
baik di tingkat pusat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.



Gambar 1.2 Hotline Pengaduan Layanan Melalui Kanal WhatsApp
Sumber: Subseksi Command Center

Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi memiliki kanal pengaduan pelayanan melalui *WhatsApp*. *Hotline WhatsApp* pengaduan ini merupakan media komunikasi dua arah antara Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi dengan masyarakat untuk melakukan proses transfer informasi terkait layanan pertanahan dan tata ruang melalui aplikasi *WhatsApp* di nomor *Hotline* 0822-3000-0139. Harapannya kanal ini menjadi media komunikasi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan, saran, masukan, aspirasi dan keluhan kepada Kementerian ATR/ BPN khususnya Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi sebagai upaya dalam mengoptimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat. *Command Center* telah efektif melayani aduan darurat masyarakat melalui nomor pengaduan 0822-3000-0139 dan melalui media sosial. Nomor tersebut dapat diakses dari jam 08:00-15:00. Ketika masyarakat menelepon ke nomor tersebut dan menyampaikan laporannya, petugas segera mencari informasi tentang aduan tersebut dan

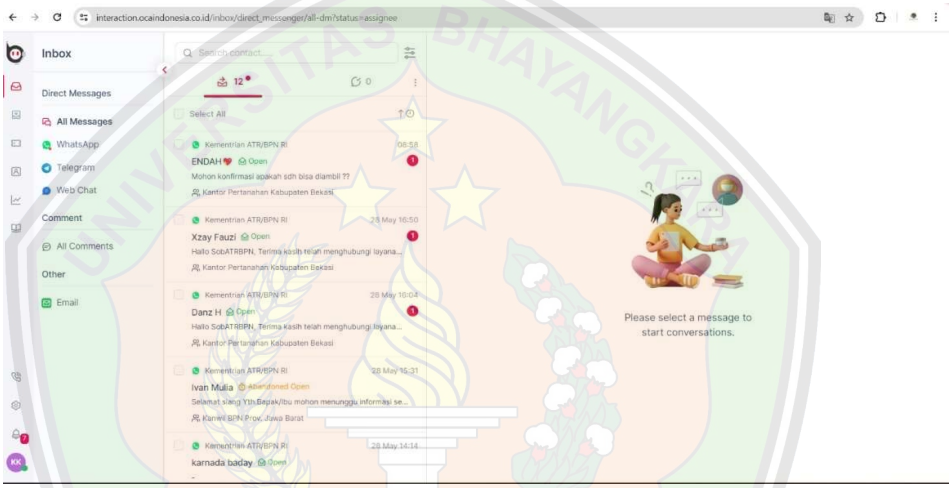
menghubungi petugas yang berkaitan dengan pengaduan dari masyarakat tersebut.



Gambar 1.3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
Sumber: Subseksi Command Center

Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Tri), Twitter @lapor1708 serta aplikasi *mobile* (*Android* dan *iOS*). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas

Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi juga menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan melalui *website* LAPOR! untuk dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.



Gambar 1.4 Kanal Pengaduan Melalui OCA (Omni Communication Assistant)
Sumber: Subseksi Command Center

Layanan teknologi komunikasi *omnichannel* karya OCA *(Omni Communication Assistant)* Telkom telah mendigitalisasi instansi pemerintahan di Indonesia. Salah satu nya adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Semua layanan yang disediakan OCA Telkom ini adalah bentuk teknologi yang mampu menggabungkan semua kanal komunikasi digital dalam satu tempat atau yang lebih dikenal juga dengan teknologi komunikasi *omni channel*.

Teknologi komunikasi *omni channel* dapat mempercepat kemampuan merespon/mengirim pesan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memudahkan masyarakat Indonesia untuk terhubung dengan instansi

pemerintahan melalui kanal percakapan yang sering mereka gunakan. Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi juga mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan melalui kanal ini guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Subseksi *Command Center* memiliki 4 petugas yang memiliki fungsi dan peran nya masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi yang berada di subseksi *Command Center* :



Bagan 1.1 Struktur Sub-divisi Command Center

Sumber: Subseksi Command Center

Subseksi *Command Center* dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Tata Usaha yang melakukan pengawasan terhadap informasi yang publikasikan kepada masyarakat melalui petugas *Command Center*. Fungsi pengawasan ini berguna untuk mencegah adanya kesalahan informasi yang di publikasi oleh petugas *Command Center* agar tidak menjadi kekeliruan yang beredar di masyarakat. Pimpinan *Command Center* juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antar pimpinan seksi guna mempermudah alur pengaduan yang diterima oleh *Command Center*.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia nomer 83 tahun 2012 tentang pedoman pemanfaatan media sosial instansi Pemerintah dalam pendahuluan berisi salah satu tugas Humas Pemerintah adalah menyebarluaskan informasi dan kebijakan Pemerintah sesuai dengan institusi atau/lembaga masing masing

kepada publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun dan mempertahankan hubungan kepada publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah serta membawa keuntungan bagi publik berupa informasi yang di dapat. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya kreatif dan persuasif dalam pelaksanaan misi tersebut.

Pentingnya dibangunnya fasilitas pengelolaan pengaduan ditujukan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan dalam pelayanan. Dengan fokus pada peran humas sebagai *Facilitator Communication* di Kantor tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi dan fasilitas pengelolaan pengaduan, memperbaiki kekurangan dalam pelaksanaannya dan menyempurnakan pelayanan, diharapkan dapat tercipta kesejahteraan dan ketertiban melalui pelayanan pengaduan yang baik Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **"Peran Humas Sebagai *Facilitator Communication* di Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat".**

1.2 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini berdasarkan latar belakang.

1. Humas Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi sebagai *Facilitator Communication.*

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana peran Humas Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi sebagai *Facilitator Communication*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran Humas Pemerintah Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi sebagai *Facilitator Communication*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya Ilmu Hubungan Masyarakat yaitu mengenai peran Humas sebagai *Facilitator Communication* dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Tanah ATR/BPN Kabupaten Bekasi, terutama Subseksi *Command Center* tentang peran Humas sebagai *Facilitator Communication* dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.
3. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dapat menjadi referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi mengenai hubungan masyarakat dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama serta guna untuk menyelesaikan program studi Sarjana Ilmu Komunikasi.