

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, baik itu di sektor publik maupun swasta. Strategi komunikasi merujuk pada suatu rangkaian aktivitas yang terkait dengan perencanaan dan cara penerapan dalam komunikasi, bertujuan untuk mengoptimalkan kelancaran dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman antara pengirim pesan dan penerima pesan. Pada dasarnya strategi komunikasi merupakan metode atau taktik yang digunakan dalam berkomunikasi dengan tujuan hasil yang efektif dan efisien.

Keberhasilan suatu kegiatan komunikasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh pemilihan strategi komunikasi yang tepat. Di sisi lain, tanpa adanya strategi komunikasi yang baik, dampak dari proses komunikasi terutama dalam sebuah lembaga atau organisasi berpotensi menimbulkan konsekuensi negatif. Komunikasi yang efektif dapat membantu organisasi membangun hubungan baik dengan berbagai pihak, termasuk masyarakat luas. Salah satu bentuk penerapan strategi komunikasi adalah melalui kegiatan *public relations* atau humas.

Humas atau *public relations* memiliki peran strategis dalam membangun dan memelihara citra serta hubungan antara organisasi dan publiknya. Strategi komunikasi humas meliputi berbagai kegiatan yang dirancang untuk

menyampaikan pesan organisasi kepada publik secara efektif, membangun hubungan yang positif, serta mengelola persepsi publik terhadap organisasi. Didalam instansi atau organisasi pemerintahan, humas memiliki peran yang sangat penting dalam mengkomunikasikan kebijakan, program, dan layanan pemerintah kepada masyarakat.

Humas pemerintahan bertugas untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik tepat waktu, akurat, dan mudah dipahami. Tugas humas pemerintahan meliputi penyusunan pesan komunikasi, pemilihan media yang tepat, serta pelaksanaan dan evaluasi kegiatan komunikasi. Salah satu tugas utama humas pemerintahan adalah menyampaikan informasi tentang layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Adapun fungsi *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah adalah fungsi manajemen yang membantu tujuan dan filosofi yang objektif dan juga membantu organisasi untuk beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungannya.

Berdasarkan bagaimana fungsi *Public Relations* atau humas di instansi pemerintahan, dapat diketahui bahwa pekerjaan *Public Relations* atau humas berkaitan dengan penyebaran informasi untuk kepentingan umum mengenai instansi. Sehingga dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang baik fungsi *Public Relations* atau humas pemerintah menjadi semakin vital seiring dengan kesadaran instansi pemerintahan akan pentingnya memanfaatkan teknologi. Dalam pelaksanaannya, humas pemerintah mengimplementasikan berbagai strategi komunikasi untuk menjangkau masyarakat. Penggunaan teknologi ini tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas layanan kepada masyarakat namun

membantu mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah (*the state*), masyarakat (*civil society*), dan sektor swasta adalah tiga pilar utama yang mendukung kemampuan suatu negara untuk menerapkan tata pemerintahan yang baik. Sebagai penyebar informasi untuk kepentingan umum mengenai instansi, *Public Relations* atau humas pemerintah memiliki peran yang signifikan dalam membangun penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, hal ini hanya dapat dicapai jika kekuasaan politik, ekonomi dan administratif dijalankan dengan jaringan data yang setara dan sinergis.

Oleh karena itu, pemerintah ingin membuat aturan yang kuat untuk melakukan perubahan dibidang administrasi, terutama di bidang pelayanan publik. Dimana dengan adanya kemajuan teknologi, diharapkan dapat memperbaiki sistem administrasi Indonesia dan meningkatkan kemudahan dan kecepatan proses pelayanan publik. Sebagaimana diketahui tugas utama pemerintah adalah menciptakan sistem pemerintahan yang dapat mengelola sumber daya publik dengan baik untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial bagi semua.

Pemerintah Indonesia mengatur mengenai pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 angka 1 dan 2 menyebutkan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan.

Atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Penyelenggara pelayanan publik selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.).

Salah satu media yang sering digunakan adalah *website* resmi instansi pemerintah. *Website* adalah kumpulan halaman yang terhubung satu sama lain yang berisi berbagai *item* seperti dokumen dan gambar yang tersimpan di dalam *web server*. *Website* menjadi media layanan penyampaian informasi dan komunikasi dua arah yang sangat cepat dan efektif, karena *website* dijadikan media pertukaran informasi dan komunikasi secara langsung bagi setiap orang dengan waktu yang sama dan tempat yang berbeda. *Website* juga merupakan suatu media yang sangat besar manfaatnya sehingga menjadikan *cyberspace* komunikasi baru dari masyarakat modern.

Website biasanya berisikan informasi atau konten dengan berbagai macam format seperti teks, gambar, audio, dan video. Sehingga penggunaan *website* dapat memudahkan masyarakat dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Di Indonesia sendiri penggunaan *website* pada tahun 2023 menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 78,19% atau menembus

215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa (Jatmiko, 2023).

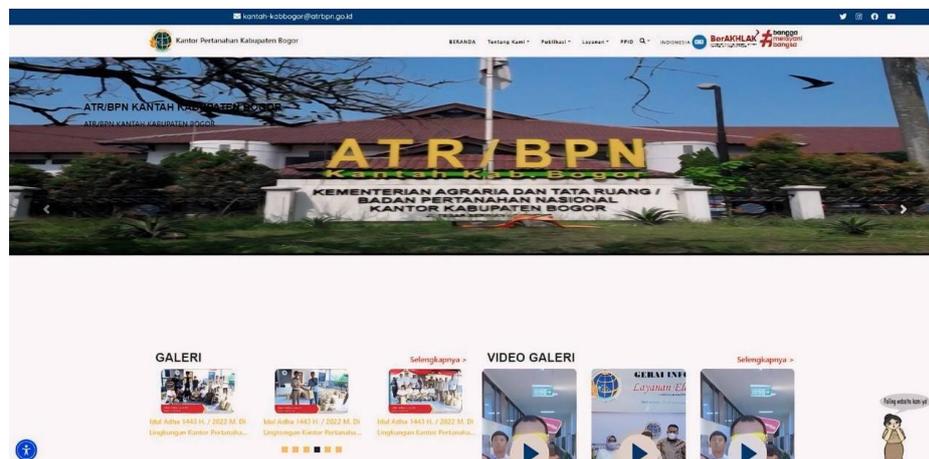
Website pemerintah berfungsi sebagai sumber informasi resmi yang dapat diakses oleh masyarakat kapan saja. Melalui *website*, humas dapat menyampaikan berbagai informasi penting, termasuk prosedur pendaftaran pertanahan, peraturan terkait, serta berita terbaru mengenai layanan pertanahan. Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Bogor I merupakan salah satu instansi atau lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam pelayanan administrasi pertanahan di wilayahnya.

Dengan tanggung jawab tersebut, pengelolaan informasi pertanahan secara elektronik atau berbasis internet melalui *website* merupakan suatu yang perlu dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan mewujudkan *good governance* yang akhirnya akan berkaitan dengan keterbukaan dan pertukaran untuk masyarakat umum. Adanya pemanfaatan penggunaan *website* di Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi diperlukan humas sebagai penghubung antara Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dengan masyarakat luas dalam upaya meningkatkan aksesibilitas informasi.

Dalam proses administrasi pertanahan, terdapat banyak informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat, seperti prosedur pendaftaran, persyaratan, dan peraturan terkait pertanahan. Namun, seringkali penyampaian informasi tersebut masih menggunakan cara konvensional yang memerlukan waktu dan biaya yang

cukup besar. Salah satunya informasi mengenai kebijakan-kebijakan pendaftaran pertanahan merupakan suatu kebijakan yang harus dipublikasikan oleh Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I kepada masyarakat melalui media *website*. Kehadiran *website* Kantah Kabupaten Bogor I <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/> merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi dalam mendukung proses penyampaian informasi melalui mediana sendiri. Pada saat ini, *website* Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/> menyajikan informasi mengenai berbagai kegiatan, layanan serta informasi yang berkaitan dengan Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I. *Website* Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dapat digambarkan pada gambar 1.1 dibawah ini,

Gambar 1.1
Website Kementerian ATR/BPN Kantor Kabupaten Bogor I



(Sumber: Website <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/>)

Penggunaan *website* Kementerian ATR/BPN Kantor Kabupaten Bogor I <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/> ini mampu memudahkan Humas Kementerian ATR/BPN Kantor Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran

pertanahan kepada masyarakat secara langsung. Jika menggunakan media konvensional, informasi mengenai pendaftaran pertanahan yang disampaikan terbatas, karena Humas harus menulis pada papan informasi yang memiliki ukuran terbatas. Adanya *website* Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I yang lengkap pun dapat mempengaruhi anggaran pembiayaan, karena informasi pendaftaran pertanahan yang disampaikan tidak harus dikirim melalui pos atau hanya dipajang di papan informasi. Tak hanya Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I yang dipermudah dalam penyampaian informasi pendaftaran pertanahan, namun masyarakat pun dapat dipermudah dalam pencarian informasinya.

Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai pendaftaran pertanahan secara langsung melalui *website* Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/> tanpa harus datang ke Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dan dapat dilakukan dimanapun. Namun, dari penggunaan *website* tersebut menimbulkan permasalahan, dimana seringkali adanya gangguan pada *server web* serta adanya perubahan media konvensional ke media baru menjadikan masyarakat masih kesulitan mendapatkan informasi tentang pendaftaran pertanahan dikarenakan masih banyak masyarakat yang minimnya pengetahuan terkait cara penggunaannya.

Kompleksitas proses pendaftaran yang terjadi di masyarakat pun seringkali memerlukan pemahaman yang mendalam tentang peraturan dan prosedur yang berlaku. Kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam pendaftaran. Serta tidak meratanya akses informasi di

beberapa kalangan masyarakat, masyarakat yang tidak memiliki akses yang sama terhadap informasi, terutama informasi yang disampaikan melalui *website*. mengingat perbedaan signifikan dalam rating kepuasan pelayanan antara *website* Kementerian Kantah ATR/BPN Kabupaten Bogor I dan Kementerian ATR/BPN Pusat. *Website* Kantah ATR/BPN Kabupaten Bogor I memiliki rating kepuasan pelayanan sebesar 2,52 dari 5, sedangkan *website* ATR/BPN Pusat memiliki rating 4,24 dari 5. Perbedaan ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan oleh kedua instansi.

Suatu harapan besar dari penggunaan *website* Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/> dapat efektif penggunaannya baik oleh Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dan masyarakat dalam penyampaian informasi dan pencarian informasi mengenai pendaftaran pertanahan. Berdasarkan paparan tersebut penggunaan *website* sebagai salah satu kegiatan *Public Relations* yang belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi humas melalui penggunaan *website* dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dari uraian yang telah peneliti ungkapkan dalam latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Humas Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I Dalam Menyampaikan Informasi Pendaftaran Pertanahan Melalui Media *Website* Di Kalangan Masyarakat.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I Dalam Menyampaikan Informasi Pendaftaran Pertanahan Melalui Media *Website* Di Kalangan Masyarakat?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas dari fokus pada rumusan masalah yang bersifat umum dengan subfokus terpilih, yakni:

1. Bagaimana **memilih dan menetapkan komunikator** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat?
2. Bagaimana **menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat?
3. Bagaimana **teknik penyusunan pesan** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat?

4. Bagaimana **memilih media dan saluran komunikasi** yang digunakan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui *website* di kalangan masyarakat?
5. Bagaimana **evaluasi dan audit komunikasi** yang dilakukan oleh Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui *website* di kalangan masyarakat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mendalami strategi komunikasi Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Pertanahan Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **pemilihan dan penetapan komunikator** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat.
2. Untuk mengetahui **penetapan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah

Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat.

3. Untuk mengetahui **teknik penyusunan pesan** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* kalangan masyarakat.
4. Untuk mengetahui **pemilihan media dan saluran komunikasi** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui media *website* di kalangan masyarakat.
5. Untuk mengetahui **evaluasi dan audit komunikasi** yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN Kantah Kabupaten Bogor I dalam menyampaikan informasi pendaftaran pertanahan melalui *website* di kalangan masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan kegunaan teoritis secara khusus diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan kajian ilmu *public relations* melalui strategi komunikasi humas dalam menyampaikan informasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan secara praktis sebagai berikut:

a. Kegunaan untuk peneliti

Dapat dijadikan bahan pengalaman dan pengetahuan serta pengaplikasian keilmuan, khususnya mengenai kajian ilmu *public relations* melalui strategi komunikasi humas dalam menyampaikan informasi.

b. Kegunaan untuk akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi Mahasiswa/i Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai referensi dan literatur terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, terutama mengenai kajian ilmu *public relations* melalui strategi komunikasi humas dalam menyampaikan informasi.

c. Kegunaan untuk instansi

Kegunaan penelitian ini secara praktis bagi instansi terkait, secara umum hasil penelitian ini sebagai referensi, masukan dan evaluasi mengenai kegiatan *public relations* secara *online* melalui strategi komunikasi humas dalam menyampaikan informasi pendaftaran.

d. Kegunaan untuk Masyarakat

Adapun kegunaan penelitian ini bagi masyarakat yaitu berguna sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai objek yang diteliti, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pendaftaran pertanahan, meningkatkan partisipasi masyarakat

dalam proses pendaftaran tanah sebagai pedoman bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.