

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini tuntutan pelayanan publik semakin dibutuhkan. Citra pelayanan di sejumlah lembaga pemerintahan yang terkesan lambat dan berbelit-belit menjadi perhatian khusus dalam program percepatan reformasi birokrasi. Oleh karenanya, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan inovatif terus diupayakan sebagai salah satu dari Sembilan program percepatan reformasi birokrasi. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang agraria atau pertanahan yang memberikan pelayanan publik dalam hal-hal yang berurusan dengan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional (BPN) RI telah menetapkan 11 (sebelas) agenda prioritas sebagai pedoman kerja, dimana agenda pertama adalah membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional, dan agenda ketujuh menangani masalah KKN, serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dengan komunikasi yang persuasif. Agenda ini memberikan amanah kepada segenap aparat BPN di setiap Kantor Pertanahan di wilayah Republik Indonesia untuk membangun reputasi dengan citra positif dengan cara melibatkan masyarakat, salah satunya dengan “Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat”. Reputasi merupakan konsep yang penting bagi

organisasi/perusahaan. Dalam era komunikasi yang serba cepat seperti sekarang ini, reputasi menjadi salah satu faktor penentu dalam usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan eksistensi perusahaan. Oleh karena itu, BPN selaku praktisi humas sebagai Lembaga pemberi kepastian hukum hak atas tanah bertugas mengelola reputasi dengan baik dengan menciptakan komunikasi yang tepat dan strategis.

Menurut Hardiyanto keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Salah satunya adalah keberhasilan dalam manajemen reputasi yang positif kepada masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan Hardiyanto (2011:238) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak makin rendahnya kepercayaan publik/warga negara kepada penyelenggara publik (Hardiyanto,2014:4).

BPN Provinsi Bengkulu terdiri dari 9 wilayah kerja pelayanan per kabupaten yang 6 diantaranya merupakan daerah pemekaran dengan klasifikasi kelas C dan 2 diantaranya yaitu Bengkulu utara dan Rejang Lebong merupakan Kabupaten lama dengan klasifikasi kelas B, dan Bengkulu Utara yang Ibukotanya adalah Argamakmur merupakan Ibukota Kabupaten tertua di Provinsi Bengkulu dan Kota terbesar ke-2 setelah Kotamadya yaitu Kota Bengkulu yang dalam urusan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara mendapatkan wewenang pertama dalam penandatanganan sertifikat di Kabupaten Bengkulu Utara. Berdasarkan tugasnya, Kantor Pertanahan Bengkulu Utara selaku praktisi

PR (*Public relations*) menurut F. Rahmadi (1994:78) yaitu praktisi PR (*Public relations*) memiliki empat tugas penting yaitu memberikan penerangan dan pendidikan tentang kebijakan pada masyarakat, memberi bantuan bahan kepada media massa, mempromosikan kemajuan pembangunan dan memonitor pendapat umum.

PR (*Public relations*) memiliki fungsi manajemen dalam reputasi dan sebagai jembatan antara organisasi dan publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Agar fungsi ini berjalan efektif, maka praktisi *Public relations* harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan publik dan *Public relations* harus mampu menciptakan kesan positif kepada publik terhadap organisasinya (Kriyantono, 2014 :217). Dalam membentuk reputasi yang positif ada beberapa unsur yang terlibat yaitu barang dan jasa, hubungan dengan pelanggan, kepemimpinan masyarakat yang kuat dan kultur perusahaan, pemenuhan kontrak, reputasi dan gaya kepemimpinan, membangun profil media (Butterick, 2012: 65).

Berdasarkan observasi awal peneliti permasalahan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara adalah persepsi negatif masyarakat terhadap BPN pada umumnya yang menganggap pelayanan sertifikat tanah itu mahal, proses yang membutuhkan waktu yang lama karena alur pendaftaran tanah yang berbeda pada setiap programnya yaitu: Lintas sektoral, Prona P, Larasita, Pelayanan separadis membuat masyarakat bingung dalam melakukan proses sertifikasi tanah, dan masih banyak anggota masyarakat yang tidak tahu manfaat legalisasi hak atas

tanah, selain itu program Prona yang selalu menjadi sorotan publik karena beberapa kali menjadi ajang pungli oknum Kades, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara untuk melihat bagaimana BPN memajemen reputasi dengan membangun citra yang positif di masyarakat, apakah ada keterbukaan informasi pihak Kantor Pertanahan Bengkulu Utara kepada publik melalui sosialisasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pemrosesan sertifikat dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara sesuai dengan undang-undang KIP No.14 Tahun 2008. Berikut adalah salah satu berita negatif tentang dugaan pungli di Program Prona wilayah Bengkulu Utara:



Gambar 1.1 Berita Tentang Dugaan Pungli Program Prona
Sumber: Koran Rakyat Bengkulu 2013

Penelitian ini penting karena untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja pemerintahan dalam pelayanan sertifikasi tanah sesuai dengan yang ditargetkan pemerintah agraria, pihak penyelenggara sebagai komunikator harus dapat mempersuasif masyarakat dengan memperlihatkan citra yang positif dan pemahaman pentingnya sertifikat tanah kepada masyarakat agar banyak masyarakat yang mensertifikatkan tanahnya. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan pertanahan disuatu lokasi akan sangat bergantung pada ada tidaknya dukungan dari masyarakat luas, pemilik tanah dan pihak lain yang termasuk didalamnya.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara metodologis proses pembentukan dan manajemen reputasi di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara, maka berdasarkan latar belakang didapat pertanyaan penelitian (*Research question*) yaitu :

1. Bagaimana Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara membangun reputasi?
2. Bagaimanakah strategi manajemen reputasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan unsur-unsur yang membangun reputasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Untuk mendeskripsikan strategi manajemen reputasi dalam di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna serta bermanfaat secara akademis dan praktis :

1. Secara Akademis

Sebagai penambah literatur yang berkaitan dengan ilmu komunikasi, terutama dalam bidang sistem pelayanan publik kehumasan dan manajemen reputasi. Secara spesifik tesis ini akan mendeskripsikan bagaimana reputasi dapat terbentuk dari citra yang positif melalui pelayanan kepada publik dan mendeskripsikan strategi yang dapat digunakan dalam memajemen reputasi. Selain itu, diharapkan tesis ini juga berguna bagi orang lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa, maka tesis ini dapat dijadikan bagian dari referensi.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi kantor Pertanahan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dan menghilangkan pandangan negatif tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dengan mendongkrak reputasi yang baik di mata publik melalui strategi-strategi dalam berkomunikasi.