BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanah merupakan faktor ekonomi penting dan memiliki nilai strategis dari mana pun baik sosial, politik atau kultur. Tanah tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat dari dulu sampai sekarang. Kebutuhan manusia terhadap tanah semakin tahun semakin meningkat, hal tersebut disebabkan semakin bertambahnnya jumlah penduduk yang semakin tinggi, disamping itu tanah adalah aset yang berharga yang dipunyai oleh suatu negara. Hak milik atas tanah sebagai salah satu jenis hak milik, yang sangat penting bagi negara, bangsa, dan rakyat Indonesia sebagai masyarakat agraria yang sedang membangun kearah perkembangan industri dan lain sebagainya. Di Indonesia negaralah yang mempunyai peranan kuat dalam menguasai hak atas tanah, dengan negara menguasai hak atas tanah negara dapat meminimalisir sengketa pertanahan. Sengketa yang terkait tanah merupakan sengketa yang timbul dan menyangkut masyarakat dalam hak atas tanah yang dimiliki oleh setiap individu yang memerlukan suatu kepastian hukum dan jaminan atas sebuah tanahnya, dengan itu maka pemerintah perlu adanya suatu pemerataan pembangunan sejak perencanaan, pelaksanaan pendataan atas sebuah tanah, pemanfaatan sampai dengan pengendalian hingga proses pendaftaran tanah oleh pemerintah yang berwenang dengan pendaftran tanah secara serentak. (diolah dari *repository*.usu.ac.com)

Dalam memasuki era globalisasi, kemungkinan orang memiliki tanah diberbagai penjuru negeri semakin besar, banyak tempat-tempat terpencil menjadi pemukiman baru. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan kepadatan penduduk yang relatif tinggi, ada banyak lahan baru yang didiami dan diakui secara resmi maupun tidak resmi. Dengan demikian, pemerintah membuat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau yang biasa disebut PTSL.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah sebuah program yang berhasil dibuat oleh Pemerintahan Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah yang dimiliki masyarakat Indonesia.PTSL memberikan kesempatan bagi masyarakat yang belum mendaftarkan tanah miliknya yang berada diseluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa atau kelurahan. Metode PTSL ini merupakan inovasi pemerintah melalui Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti sandang, pangan dan papan. Program tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri No 12 tahun 2017 tentang PTSL dan Instruksi Presiden No 2 tahun 2018. PTSL yang popular dengan istilah sertifikat tanah ini merupakan wujud pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum atas kepemilikan tanah masyarakat. Selain itu nantinya masyarakat yang telah mendapatkan sertifikat dapat menjadikan sertifikat tersebut sebagai modal pendampingan usaha yang berdaya dan berhasil guna bagi peningkatan kesejahteraan hidupnya. (Diolah dari https://www.atrbpn.go.id)

Adapun beberapa syarat yang mestinya dimiliki oleh masyarakat untuk dapat mengikuti program PTSL antara lain ialah harus memiliki alas hak yang sah dan jelas, berupa girik atau AJB (akta jual beli), foto copy KTP (kartu tanda penduduk) dan juga KK (kartu keluarga), PBB (pajak bumi dan bangunan) tahun terakhir, surat keterangan tidak sengketa, surat keterangan penguasaan fisik, serta surat keterangan riwayat tanah. Namun apabila pemilik tanah telah meninggal dunia, warga dapat melampirkan surat pernyataan ahli waris dan surat keterangan kematian dan melengkapinya dengan *foto copy* idenditas ahli waris berupa KTP dan KK seluruh ahli waris. Sedangkan status tanah yang bersengketa, dan memiliki subyek badan hukum tidak dapat mengikuti program PTSL tersebut, begitu juga halnya dengan aset pemerintah.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau yang biasa disebut PTSL umumnya sangat bermanfaat untuk membantu masyarakat yang belum memiliki sertipikat tanah, dengan adanya program ini, masyarakat jadi memiliki kepastian hukum dan bukti yang sah kepemilikan tanah. Sehingga dengan demikian dapat mengindari konflik atau sengketa tanah yang bisa terjadi dan menimpa siapa saja. Selain itu masyarakat juga memiliki suatu aset yang dapat dijadikan sebagai jaminan di bank dengan harapan menerima modal agar dapat dijadikan untuk usaha, dengan begitu harapan terciptanya kehidupan yang sejahtera bagi masyarakat Indonesia memiliki peluang yang lebih.

Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional menjadi salah satu fasilitator komunikasi yang bertindak sebagai komunikator dan mediator bagi Kementerian pusat kepada Kantor Pertanahan. Seperti halnya menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik. (Diolah dari https://www.atrbpn.go.id)

Selama berlangsungnya program PTSL, tidak selamanya dapat berjalan dengan lancar, berbagai kendala muncul akibat dari pelaksanan teknis secara internal maupun eksternal yang kurang maksimal. Sehingga menimbulkan pengaduan masyarakat secara langsung dan tidak langsung. Salah satu bentuk pengaduan yang dilakukan secara tidak langsung adalah berkomentar melalui akun Instagram resmi yang dikelola oleh kementerian ATR/BPN.



Gambar 1.1 Profile Instagram Kementerian ATR/BPN

(Sumber: Instagram Kementerian ATR/BPN)

Tidak sedikit masyarakat yang menyampaikan pengaduannya terkait program PTSL ini melalui media sosial Instagram resmi Kementerian ATR/BPN. Mengingat sekarang masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan komentar menggunakan smartphone canggih miliknya. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa komentar ini turut menjadi perhatian yang penting bagi divisi humas Kementerian ATR/BPN. Pasalnya platform media sosial Instagram ini disoroti oleh banyak khalayak, mulai dari masyarakat umum hingga pemerintah pusat. Sehingga keluhan yang terdapat pada akun

Instagram ini secara tidak langsung dapat dijadikan sebagai mediator pertukaran informasi antara masyarakat dengan pihak kemeterian ATR/BPN dan sekaligus menjadi indikator kepuasan dalam penanganan pengaduan program PTSL. Namun kenyataan yang penulis lihat pada akun Instagram tersebut, Pihak Kementerian ATR/BPN tampak tidak memanfaatkanya dengan efektif. Terdapat banyak pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tidak ditangani dengan baik oleh pihak terkait. Berikut penulis sajikan beberapa contoh bentuk komentar yang disampaikan masyarakat pada akun Instagram resmi Kementerian ATR/BPN.



Gambar 1.2 Pengaduan di Media Instagram

Sumber: Instagram resmi Kementerian ATR/BPN

Berdasarkan gambar tersebut, bisa diuraikan bahwa terdapat beberapa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait program dan kasus yang belum tuntas dijalankan. Tidak adanya respon dari pihak Humas Kementerian ATR/BPN dapat bertendensi menciptakan timbulnya opini publik yang bersifat negatif dan berujung pada citra yang buruk pada Lembaga Kementerian ATR/BPN.

Pengaduan yang tidak segera ditanggapi akan menimbulkan pengaduan yang berkala. Dengan demikian, peran dari berbagai pihak sangat dibutuhkan untuk mengatasi hal tersebut, guna menunjang profesionalitas kerja, khususnya peran Humas Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam mengatasi masalah utama yang muncul berupa pengaduan masyarakat terkait sertifikat yang tak kunjung diterima. Sementara pada kenyataanya sebagian besar masyarakat telah mengaku menyelesaikan aturan sesuai prosedural dari Kantor Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Mengingat betapa pentingnya status kepemilikan tanah bagi setiap warga negara Indonesia, maka permasalahan ini harus dapat ditangani dengan baik dan profesional. Selain itu, yang tak kalah penting adalah hukum timbal balik antara masyarakat dan pihak lembaga bersangkutan, demi terciptanya hubungan kepercayaan yang baik tentu menjadi perhatian utama. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang diatas yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai "Humas Kementerian ATR/BPN Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Mengenai Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Melalui Instagram".

1.2 Fokus Penelitian:.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, penelitian ini difokuskan kepada Humas Kementerian ATR/BPN dalam menangani pengaduan masyarakat mengenai program pendaftaran tanah sistematis lengkap melalui Instagram

1.3 Pertanyaan Penelitian:

- 1. Bagaimana upaya yang dilakukan Humas Kementerian ATR/BPN dalam mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat pada akun Instagram resmi Kementerian ATR/BPN?
- 2. Bagaimana hambatan Humas Kementerian ATR/BPN dalam mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat pada akun Instagram resmi Kementerian ATR/BPN?

1.4 Tujuan Penelitian:

- 1. Mengetahui upaya Humas Kementerian ATR/BPN dalam mengatasi permasalahan pengaduan kepada masyarakat pada akun Instagram.
- 2. Mengetahui hambatan Humas Kementerian ATR/BPN dalam mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat pada akun Instagram.

1.5 Manfaat penelitian:

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya *public relations* atau hubungan masyarakat yang berkaitan dengan upaya Humas Kementerian ATR/BPN Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Mengenai Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Melalui Instagram

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu pedoman bagi para petugas dari Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional khususnya bagi para petugas *Publik Relations* yang ingin maksimal dalam menganalisa permasalahan pengaduan.