

Cite this: *J.SST*, Vol 5(1):
17-25, 2025

Received Date:
10 Agustus 2025
Accepted Date:
25 Agustus 2025

Keywords:

Integrated Payment System, Public Services, Port Levies, Locally Generated Revenue

Kata kunci:

Sistem Pembayaran Terpadu, Pelayanan Publik, Retribusi Kepelabuhanan, PAD

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah Di Kabupaten Penajam Paser Utara

Public Service Communication Strategy in Land Certificate Processing in Penajam Paser Utara District

Mariana^{1*}; Muh. Akbar²; Nur Alim Djali³;

^{1,3} Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

² Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Hasanuddin, Kota Makassar, Indonesia

*Email: Samsungwawe75@gmail.com; pascasarjana@unifa.ac.id;

Abstract. *This study aims to determine the Communication Strategy of Public Services in the Management of Land Certificates in Penajam Paser Utara Regency. This research was conducted at the Nipah-Nipah Village Office, Penajam District, Penajam Paser Utara Regency. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. This research data was analyzed using qualitative descriptive analysis to answer the formulation of research problems. Descriptive data obtained from observations, interviews, and documentation research analyzed. The results of this study found and showed that the public service communication strategy in managing Land Certificate in Nipah-Nipah Village was designed to improve service quality with an inclusive approach. It involves improving ASN competencies, the use of various communication channels, and complaint mechanisms. However, the implementation of this strategy faces obstacles such as limited infrastructure, lack of competent human resources, low community literacy, and one-way communication. To improve its effectiveness, it is necessary to improve infrastructure, train human resources, expand access to technology, and implement two-way communication to ensure community participation and improve overall service quality.*

Keywords: *Strategy, Communication. Land Certificate..*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Nipah-Nipah, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan penelitian dokumentasi dianalisis. Hasil Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa Strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Nipah-Nipah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan inklusif. Ini melibatkan peningkatan kompetensi ASN, penggunaan berbagai saluran komunikasi, dan mekanisme pengaduan. Namun, implementasi strategi ini menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya literasi masyarakat, dan komunikasi satu arah. Untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, perluasan akses teknologi, serta penerapan komunikasi dua arah untuk memastikan partisipasi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata kunci: Strategi, Komunikasi. Surat Keterangan Tanah

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan suatu tindakan yang memungkinkan manusia mampu menerima dan memberikan informasi ataupun pesan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Komunikasi adalah penghubung semua interaksi sosial. Komunikasi adalah hubungan antara sesama manusia, baik sebagai individu maupun dalam kehidupan berkelompok.

Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang ada di dalamnya guna mencapai kesamaan makna. Tindakan ini dapat dilakukan dalam berbagai konteks, yaitu dalam konteks antar pribadi, kelompok, massa maupun dalam lingkungan organisasi. Disadari atau tidak, tindakan komunikasi sudah dilakukan manusia sepanjang abad. Oleh karena itu, komunikasi sangat erat dengan kehidupan manusia. Komunikasi yang terjalin baik merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Seperti halnya komunikasi yang terjadi dalam konteks organisasi/lembaga baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta atau lebih sering kita kenal dengan perusahaan (Nur, E. 2021)

Dalam ilmu komunikasi kita kenal dengan komunikasi organisasi, yaitu proses penyampaian pesan atau pertukaran pesan yang terjadi

dalam suatu organisasi. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik bila bagian-bagian dalam organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik tentang tugas, fungsi dan tujuan organisasi tersebut. Setiap organisasi berusaha sedapat mungkin mengembangkan organisasinya yang dapat menjamin tercapainya tujuan yang telah ditentukan organisasi tersebut.

Salah satu cara yang paling tepat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, maka sangat penting dan berpengaruh adalah strategi komunikasi dikembangkan dan ditingkatkan dalam organisasi tersebut. Strategi komunikasi adalah sebuah realita yang tidak dapat diabaikan oleh setiap manusia ketika akan melaksanakan sebuah kegiatan, karena tanpa strategi komunikasi tujuan yang akan dicapai tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Mengutip pernyataan dari Middleton (2017) seorang pakar perencanaan komunikasi dalam buku Cangara yang berjudul *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, menyatakan: “Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.” (Cangara, 2013)

Wilbrur Schram, (1954) menyebutkan bahwa komunikasi dan masyarakat adalah kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak dapat mengembangkan komunikasi. Begitu pun Everett Keinan yang dikutip Isminata, (2021), menyebutkan, Komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas, karena sepanjang manusia hidup manusia perlu berkomunikasi, Oleh sebab itu semua jenis pelayanan membutuhkan komunikasi seperti halnya pelayanan negara.

Pelayanan Negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbicara pelayanan publik, beberapa konsep terangkum (dalam Rosalia, 2012:12), dalam beberapa aspek yang melingkupi pelayanan publik, yaitu: Pertama, pelayanan publik adalah pelayanan penyelenggara pelayanan (Pemerintah) kepada masyarakat. Pelayanan merupakan fungsi utama dari suatu pemerintahan, karena itu tidak ada suatu pemerintahan tanpa pelayanan dan tidak ada suatu masyarakat dalam suatu negara yang kehadiran dan keberadaannya tanpa membutuhkan pelayanan pemerintahan. Kedua, pemerintahan merupakan satu-satunya institusi formal yang mendapatkan legitimasi politik dan penerimaan sosial dari masyarakat untuk mengelola masyarakat dalam suatu negara. Ketiga, tujuan utama pembentukan suatu pemerintahan adalah untuk mewujudkan sistem ketertiban, keadilan, kemandirian serta kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas dalam berbagai bidang pembangunan. (Maulana & Fahrullah, 2020)

Salah satu kebutuhan primer setelah kebutuhan sandang dan pangan yang penting untuk kelangsungan hidup penduduk atau manusia adalah memiliki rumah yang tentunya didirikan di atas sebidang tanah. Tanah ditempatkan sebagai suatu bagian penting bagi kehidupan

manusia. Seiring dengan berkembangnya jumlah penduduk, kebutuhan akan tanah terus meningkat. Kebutuhan-kebutuhan tersebut kadang-kadang menimbulkan perselisihan kepentingan sehingga masalah pertanahan menjadi hal yang sering dihadapi oleh masyarakat. Tanah merupakan benda tidak bergerak yang dapat dimiliki oleh seorang sehingga sudah sepantasnya hal mengenai tanah diatur dalam suatu undang-undang. (Fauzi, 2023)

Negara Indonesia mempunyai tugas dan bertanggung jawab atas tanah yang ada di Negara ini. Dalam Sejarah pendaftaran tanah di Indonesia setiap hak atas tanah, hak pengelolaan tanah wakaf, dan hak milik atas satuan rumah susun di daftarkan dengan membukukukannya dalam buku tanah. Yang membuat data fisik dan data yuridis bidang tanah yang bersangkutan dan sepanjang ada surat ukurnya, yang dicatat pula pada surat ukur tersebut. (Lian, 2019)

Pembukuan dalam buku tanah serta pencatatannya dalam surat ukur, merupakan bukti bahwa hak yang bersangkutan serta pemegang haknya di bidang tanahnya yang diuraikan dalam surat ukur secara hukum telah di daftarkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, yang dimaksud dengan pendaftaran tanah ialah "Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. (Alfred, D. Chandler, Jr. 2009)

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Hak masyarakat atas kepemilikan tanah diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pelayanan publik khususnya pelayanan bidang pertanahan. Sebagaimana diarahkan dalam ketentuan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No 5 tahun 1960, kegiatan pelayanan bidang pertanahan merupakan implementasi sebagian dari pelaksanaan tugas pemerintahan dalam rangka mewujudkan misi dan wewenang Negara. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik terutama dalam rangka pengaturan dan pengelolaan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan.

Untuk proses pendaftaran tanah ke Kantor Pertanahan, sebelumnya perlu mengurus Surat Kepemilikan Tanah di Kelurahan. Hanya saja permasalahan yang terjadi di masyarakat, seringkali tidak segera mengurus tanah yang sudah mereka beli, sehingga yang terjadi masyarakat terlambat menyadari jika ada masalah pada kepemilikan tanah mereka, sebagai contoh adanya sengketa tanah ataupun salah dalam menentukan batas dan luas tanah yang dimiliki. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi antara pegawai Kelurahan bidang pertanahan dengan masyarakat setempat untuk menerbitkan Surat Kepemilikan Tanah yang sah, sebagai bukti telah menyelesaikan segala prosedur pendaftaran tanah di Kelurahan daerah tersebut.

Untuk menangani kasus dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT), eksekusi dan penanganan memerlukan pendekatan strategis yang tepat agar masalah dapat diselesaikan dengan baik, Strategi yang dilakukan Melakukan komunikasi awal dengan masyarakat untuk memahami akar masalah yang dihadapi. Petugas perlu mengumpulkan data lengkap, baik dari dokumen yang diajukan maupun dari lapangan.

Keberadaan Surat Keterangan Tanah di Indonesia diakui keberadaannya di dalam Undang-undang Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Namun dalam beberapa kasus Surat Keterangan Tanah tidak diakui sebagai alas hak. Lazimnya Surat Keterangan Tanah dibuat oleh Camat. Peran Camat yaitu untuk memberikan surat keterangan mengenai bagaimana keadaan dan status tanah di wilayah kecamatan itu. Demikian juga peran Lurah yaitu untuk memberikan surat keterangan mengenai bagaimana keadaan dan status tanah di wilayah kelurahan tersebut.

Pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT) melibatkan berbagai aktor yang berperan penting untuk memastikan proses berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi, temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pemohon, pegawai kelurahan yang bertugas di bidang pertanahan, petugas pengukur tanah, dan Camat sebagai validator, memiliki peran masing-masing dalam proses ini. Kelurahan

menjadi pusat pelayanan utama, di mana pegawai kelurahan menerima, memverifikasi, dan memproses dokumen masyarakat.

Observasi lapangan mengungkap bahwa masyarakat sering kali menghadapi berbagai kendala dalam pengurusan SKT, seperti kurangnya pemahaman tentang prosedur, lamanya waktu pelayanan, dan minimnya sosialisasi dari pihak kelurahan. Untuk mengatasi hal ini, pegawai kelurahan perlu meningkatkan pelayanan dengan menerapkan sistem digitalisasi sederhana, menyediakan informasi yang jelas tentang persyaratan, serta membuka layanan konsultasi yang mudah diakses masyarakat.

Hasil temuan juga menunjukkan bahwa komunikasi yang baik menjadi faktor kunci dalam memperlancar proses pelayanan. Petugas kelurahan yang menggunakan pendekatan persuasif, terbuka, dan empati dalam berinteraksi dengan masyarakat cenderung lebih berhasil dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat. Dalam praktiknya, petugas kelurahan yang turun langsung ke lapangan untuk melakukan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan dokumen tanah dapat meningkatkan kesadaran masyarakat. Penjelasan yang mudah dipahami dan penggunaan media yang tepat seperti pamflet, media sosial, serta papan informasi di kelurahan, menjadi strategi komunikasi yang efektif.

Lebih jauh, pola komunikasi dua arah yang diterapkan di kelurahan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang memiliki kesempatan untuk memberikan feedback atau menyampaikan keluhan, serta mendapatkan respons yang cepat dari petugas, merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Observasi menunjukkan bahwa ketika kelurahan membuka jalur komunikasi yang luas, seperti hotline pelayanan atau sesi konsultasi terbuka, masyarakat lebih tertarik untuk mengurus SKT mereka.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam pelayanan publik di bidang pertanahan. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen tanah yang sah. Banyak masyarakat yang menunda pengurusan SKT karena kurangnya informasi atau ketidakjelasan prosedur yang berlaku. Hal ini berpotensi menimbulkan sengketa tanah, salah pengukuran batas tanah, dan ketidakpastian status kepemilikan.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan, kelurahan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi ini mencakup survei kepuasan masyarakat, analisis terhadap keluhan yang masuk, serta peninjauan terhadap prosedur yang berjalan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelurahan yang rutin mengevaluasi dan memperbaiki layanannya mampu menciptakan proses pengurusan SKT yang lebih cepat dan efisien.

Observasi di lapangan juga menyoroti pentingnya peran Camat dalam proses validasi SKT. Dalam beberapa kasus, keterlibatan Camat sebagai validator menjadi langkah penting untuk memastikan keabsahan dokumen yang diajukan masyarakat. Namun, keterbatasan waktu dan beban kerja Camat sering kali menjadi kendala yang memperlambat proses validasi. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang memungkinkan delegasi wewenang kepada petugas kelurahan yang telah terlatih untuk menangani sebagian proses validasi.

Temuan lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, transparan, dan responsif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang cepat cenderung lebih antusias dalam mengurus SKT. Oleh karena itu, kelurahan perlu memastikan bahwa seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, hasil penelitian juga menyoroti pentingnya pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas kelurahan dalam bidang pelayanan publik. Petugas yang memiliki pemahaman mendalam tentang prosedur pengurusan SKT dan keterampilan komunikasi yang baik cenderung lebih mampu memberikan pelayanan yang efektif. Pelatihan yang melibatkan simulasi, studi kasus, dan praktik langsung di lapangan dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam menghadapi berbagai situasi yang terjadi selama proses pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan publik di kelurahan dapat mempercepat proses pengurusan SKT. Sistem pendaftaran online, pengarsipan digital, dan layanan konsultasi melalui media sosial atau aplikasi pesan singkat menjadi solusi yang efektif dalam mengurangi waktu tunggu masyarakat. Selain itu, teknologi

memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengurusan SKT secara real-time, sehingga mengurangi kekhawatiran akan keterlambatan atau kehilangan dokumen.

Namun, implementasi teknologi dalam pelayanan publik juga menghadapi tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, kelurahan perlu memastikan bahwa teknologi yang diterapkan mudah diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi tentang penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga perlu dilakukan secara intensif untuk memastikan partisipasi aktif masyarakat.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengurusan SKT di kelurahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien jika didukung oleh komunikasi yang baik, pelayanan yang ramah dan responsif, serta penerapan teknologi yang tepat. Hambatan yang ada dapat diatasi melalui sosialisasi, pelatihan, dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik dalam pengurusan SKT dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat serta mengurangi potensi masalah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah di masa depan. (Observasi, 2024)

Sehingga peneliti mengambil judul pada penelitian ini adalah "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2019) adalah "Penelitian yang diarahkan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain". Metode penelitian kualitatif Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2001) adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang benar dan akurat dalam penelitian ini ditempuh prosedur sebagai berikut: Studi Pustaka (Library Research). Studi Lapangan (Field Research).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Strategi komunikasi pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dan dipahami dengan jelas. Di Kelurahan Nipah-Nipah, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara, strategi ini memainkan peran penting dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Ismali Solihin (2019), strategi adalah proses yang melibatkan pengembangan dan pemeliharaan keselarasan antara tujuan organisasi dan sumber daya yang tersedia dalam lingkungan operasionalnya. Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi yang efektif adalah kunci untuk meminimalisir miskomunikasi dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pengirim.

Komunikasi yang efektif, menurut Tubbs & Moss dalam Vardhani & Tyas (2019), terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator berhasil diterima dan dipahami dengan benar oleh penerima pesan. Untuk mencapai hal ini, diperlukan strategi yang mampu memperkecil kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi dapat muncul akibat berbagai faktor, termasuk perbedaan bahasa atau pemahaman yang tidak sama antara komunikator dan komunikan. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus dirancang sedemikian rupa untuk menjembatani kesenjangan tersebut dan memastikan bahwa semua pihak dapat memahami informasi dengan jelas.

Di Kelurahan Nipah-Nipah, strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah difokuskan pada beberapa aspek penting. Pertama, peningkatan kualitas komunikator menjadi prioritas utama. Lurah Nipah-Nipah menyatakan bahwa strategi pertama adalah meningkatkan kualitas dan kinerja para staf ASN yang bertugas sebagai komunikator. ASN di kelurahan ini bertanggung jawab untuk melakukan komunikasi dua arah yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat dapat memahami informasi dengan baik. Komunikasi dua arah ini melibatkan tidak hanya penyampaian informasi tetapi juga

mendengarkan dan merespons pertanyaan serta kebutuhan masyarakat.

Strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT) di Kelurahan Nipah-Nipah, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan refleksi dari upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, strategi komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, memastikan setiap prosedur administratif dapat dipahami dan diikuti dengan baik.

David Hunger dan Thomas L. Wheelen, yang menekankan bahwa strategi adalah upaya terstruktur yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu melalui pengelolaan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks pelayanan publik di bidang pertanahan, strategi komunikasi ini berperan untuk memastikan keterlibatan masyarakat dalam proses pengurusan SKT. Pendekatan ini menitikberatkan pada komunikasi dua arah yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat, serta peningkatan kapasitas aparatur sipil negara (ASN) sebagai komunikator.

Salah satu elemen kunci dalam strategi ini adalah pengembangan inovasi layanan. Digitalisasi proses pengurusan SKT menjadi salah satu inovasi yang diterapkan di Kelurahan Nipah-Nipah. Melalui website resmi kelurahan, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan SKT tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Media sosial seperti Facebook dan Instagram digunakan untuk memberikan informasi secara real-time, memperluas jangkauan komunikasi, serta membuka ruang interaksi yang lebih luas antara pemerintah dan masyarakat.

Evaluasi pelayanan dan peningkatan kualitas merupakan aspek penting lainnya dalam strategi ini. Kelurahan Nipah-Nipah secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, mengidentifikasi kendala, dan mencari solusi yang tepat. Salah satu bentuk evaluasi adalah dengan mengadakan pertemuan warga secara berkala, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait pelayanan. Proses evaluasi ini memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, kelurahan juga menerapkan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, seperti kotak saran dan layanan pengaduan online, sehingga masyarakat dapat dengan cepat melaporkan masalah yang dihadapi.

Media komunikasi menjadi pilar utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Penggunaan papan pengumuman di tempat-tempat strategis seperti kantor kelurahan dan balai desa memastikan bahwa informasi penting dapat diakses oleh masyarakat luas, termasuk mereka yang tidak memiliki akses ke internet. Selain itu, kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat juga dilakukan secara rutin untuk memberikan penjelasan mendalam mengenai prosedur pengurusan SKT. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat tetapi juga memperkuat hubungan emosional dan rasa kepercayaan terhadap pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, pendekatan interpersonal menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. ASN yang bertugas di bidang pertanahan di Kelurahan Nipah-Nipah dilatih untuk mengadopsi sikap ramah, empatik, dan komunikatif saat berinteraksi dengan masyarakat. Proses pengurusan SKT dimulai dengan komunikasi yang tenang dan jelas, di mana petugas menjelaskan setiap langkah yang harus diikuti oleh masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang kondusif, mengurangi kecemasan masyarakat, dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses administratif.

Papan pengumuman yang dipasang di tempat-tempat strategis seperti kantor kelurahan dan balai desa berfungsi sebagai media informasi visual yang menjangkau masyarakat yang mungkin tidak memiliki akses internet. Selain itu, kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat, seperti pertemuan warga atau workshop, diadakan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai prosedur administrasi dan mendengarkan feedback dari masyarakat. Upaya sosialisasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan penjelasan yang lebih komprehensif dan memberikan kesempatan untuk bertanya langsung kepada petugas.

Sejalan dengan pendapat Effendi (dalam Surahmi & Farid, 2018) Dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan

keberhasilan dan kegagalan setiap program pembangunan. Oleh karena itu dukungan masyarakat hendaknya selalu mendapat perhatian dan selalu diusahakan keberadaannya dalam setiap kesempatan. Namun untuk menggerakkan masyarakat agar ikut terlibat aktif dalam pembangunan maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik oleh seorang pemimpin. Strategi komunikasi menurut Ardianto (2023) merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (Communication Planning) dan manajemen (Communications Management) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Dalam upaya memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dipahami dengan baik, Kelurahan Nipah-Nipah menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Lurah Nipah-Nipah mengungkapkan bahwa setiap bentuk komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta menyediakan petugas yang siap menjelaskan informasi secara langsung kepada warga yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Petugas ini berperan sebagai perantara antara masyarakat dan pemerintah, memberikan penjelasan, menjawab pertanyaan, dan membantu masyarakat dalam memahami setiap prosedur dan persyaratan yang diperlukan.

Selain itu, Kelurahan Nipah-Nipah memiliki mekanisme pengaduan yang dirancang untuk menangani keluhan atau pertanyaan dari masyarakat. Mekanisme ini mencakup kotak saran, layanan pengaduan online, serta petugas khusus yang siap menanggapi keluhan atau pertanyaan secara langsung di kantor kelurahan. Dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan, kelurahan memastikan bahwa setiap warga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau pertanyaan mereka. Responsivitas kelurahan dalam menangani keluhan dan pertanyaan menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi tetapi juga pada pengelolaan umpan balik dari masyarakat. Hal ini memperlihatkan komitmen kelurahan dalam menciptakan keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan publik.

Penerapan strategi komunikasi yang inklusif dan responsif ini berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Nipah-Nipah. Masyarakat merasa lebih didengar, dihargai, dan diperlakukan dengan adil. Dengan pendekatan yang menyeluruh, mulai dari penggunaan bahasa yang sederhana, penyediaan petugas yang responsif, hingga mekanisme pengaduan yang efektif, Kelurahan Nipah-Nipah berhasil meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Upaya ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian lain yang dilakukan oleh humala sakti purba, (2023) Penelitian ini menjelaskan dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Tanjungbalai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi ASN melalui beberapa tahapan, termasuk komunikator yang berjalan dengan baik, pesan yang disampaikan sudah baik, penggunaan media yang beragam, dan komunikasi yang berbeda tingkat pemahaman masyarakat. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pengurusan surat-menyurat, masyarakat sering lupa membawa data diri, dan masyarakat tidak sabar menunggu proses penyelesaian administrasi.

Penghambat dalam penerapan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hambatan dalam penerapan strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Nipah-Nipah mencerminkan berbagai tantangan yang menghambat efektivitas komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur komunikasi, terutama di daerah yang sulit dijangkau atau memiliki akses internet yang terbatas. Hal ini menyebabkan informasi mengenai prosedur pengurusan surat keterangan tanah tidak tersebar secara merata, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memahami langkah-langkah yang harus mereka tempuh. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam komunikasi di lingkungan

kelurahan juga menjadi faktor yang memperburuk situasi. Petugas yang kurang memiliki keterampilan komunikasi yang baik sering kali kesulitan dalam menyampaikan informasi dengan jelas, yang mengakibatkan kesalahpahaman di kalangan masyarakat. Rendahnya literasi masyarakat, terutama dalam memahami prosedur administrasi dan penggunaan teknologi, semakin memperumit proses pelayanan. Meskipun berbagai media telah digunakan, seperti papan pengumuman dan media sosial, banyak warga yang masih menghadapi kesulitan dalam memahami informasi yang tersedia, sehingga menyebabkan proses pengurusan surat menjadi lambat dan tidak efisien.

Di samping itu, keterbatasan akses terhadap teknologi informasi juga menjadi hambatan besar dalam penerapan strategi komunikasi yang efektif. Tidak semua warga memiliki perangkat atau kemampuan untuk mengakses informasi secara digital, yang membuat media komunikasi berbasis teknologi seperti website resmi atau media sosial tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, masyarakat sering kali datang ke kantor kelurahan tanpa membawa dokumen yang diperlukan, sehingga memperlambat proses pelayanan karena petugas harus memberikan penjelasan ulang atau menunggu warga melengkapi persyaratan administrasi. Komunikasi yang cenderung satu arah juga menjadi kendala, di mana informasi lebih banyak disampaikan melalui pengumuman tanpa adanya dialog atau ruang untuk umpan balik dari masyarakat. Hal ini mengakibatkan kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik serta memperlebar jarak antara pemerintah kelurahan dan warganya. Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, diperlukan berbagai langkah strategis seperti peningkatan infrastruktur komunikasi, pelatihan keterampilan komunikasi bagi petugas kelurahan, program edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat, serta penyediaan akses teknologi yang lebih merata. Dengan adanya upaya perbaikan ini, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Nipah-Nipah dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi serta layanan yang lebih baik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah.

SIMPULAN

Strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah dirancang untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan dipahami oleh masyarakat. Strategi ini mencakup peningkatan kualitas staf ASN sebagai komunikator, penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti website, media sosial, dan papan pengumuman, serta sosialisasi langsung. Pendekatan ini juga melibatkan penggunaan bahasa sederhana dan mekanisme pengaduan untuk menangani keluhan masyarakat. Dengan strategi yang inklusif dan responsif ini, Kelurahan Nipah-Nipah berhasil meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan strategi komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Nipah-Nipah menghadapi sejumlah penghambat utama, termasuk keterbatasan infrastruktur komunikasi, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya literasi masyarakat, keterbatasan teknologi informasi, dan komunikasi satu arah. Keterbatasan infrastruktur dan teknologi mengurangi jangkauan informasi, sementara kurangnya kompetensi petugas dan rendahnya literasi masyarakat menghambat pemahaman prosedur. Komunikasi satu arah mengurangi partisipasi dan feedback dari masyarakat, memperburuk efektivitas strategi komunikasi. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan perbaikan infrastruktur, pelatihan SDM, peningkatan literasi masyarakat, perluasan akses teknologi, dan penerapan komunikasi dua arah guna meningkatkan efektivitas dan keterlibatan dalam pelayanan publik.

REFERENSI

- 1 Adnanputra, Ahmad S. 2005. *Public Relations Strategy Book*. Jakarta: Network Bhakti Persada
- 2 Akbar, A. A. (2017). *Surat Keterangan Tanah Sebagai Syarat Penyertipikatan Tanah*. Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
- 3 Alfred, D. Chandler, Jr. 2009. *Strategy and Structure: Chapters in The History of The industrial Enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press.
- 4 Andi Muhammad Irvan, dkk. *Strategi Komunikasi Badan Pertanahan Nasional Dalam Menyelesaikan Konflik Pertanahan Di Kabupaten Maros*. *Jurnal Komunikasi Kareba*, Volume 3 No 1 Januari-Maret 2014.
- 5 Anwar, Arifin. 2010. *Strategi Komunikasi*. Bandung : Armico Bandung
- 6 Atikah, Noor. *Kedudukan Surat Keterangan Tanah Sebagai Bukti Kepemilikan Hak Atas Tanah Dalam Sistem Hukum Pertanahan Indonesia*. *Banjarmasin: Notary Jurnal Volume 1 Issue, 3 April 2022*
- 7 Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi kedua*. Jakarta: Grafindo, Persada.
- 8 Effendy, Uchjana, Onong. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- 9 Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi. *Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok*. Padang: 2019
- 10 Fauzi, A., Sandopart, D. P. Y. A. L., Anglaini, E., Utami, P. K., Adha, M. A., & Dewanahalim, M. A. (2023). *Pengaruh Permintaan Dan Penawaran Terhadap Kebutuhan Pokok Di Pasar*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 29-39.