

## Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat

Ranti Dwi Putri<sup>1</sup>, Sari Ningsih<sup>2</sup>, dan Kiki Setyawati<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana

[Rantiputri26@gmail.com](mailto:Rantiputri26@gmail.com)<sup>1</sup>, [sariningsih.moy@gmail.com](mailto:sariningsih.moy@gmail.com)<sup>2</sup>, [kikisetyawati@unkris.ac.id](mailto:kikisetyawati@unkris.ac.id)<sup>3</sup>

Submitted: 10/08/2024; Revised: 12/08/2024; Published: 14/08/2024

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.207>

### Abstract

*This research will focus on service communication, factors that support and inhibit services as well as the effectiveness of land certificate issuance service communication at the Central Jakarta City Administration Land Office. There were 7 informants who were sources in this research. Data collection techniques were carried out using library research and field research. This aims to make it easier for service users to access service information available at the Central Jakarta City Administration Land Office. (2) Factors that support land certificate issuance services at the Central Jakarta City Administration Land Office, include: the existence of regulations that make it easier, the availability of qualified human resources and personnel with integrity, the existence of technology that helps make work easier, and reform of the public service bureaucracy. implemented to reduce service time to be shorter. (3) Obstacles that are still encountered in land certificate issuance services at the Central Jakarta City Administration Land Office, namely: the status of the land is still in dispute, meaning that the issuance of land certificates must wait for legal certainty regarding the ownership of the land in question, incomplete land archives or documents, public ignorance In fulfilling the requirements for issuing land certificates, computer facilities to support public services sometimes experience errors so that service activities become hampered, and there are a handful of service officers who do not understand service SOPs. (4) The effectiveness of public services in issuing land certificates at the Central Jakarta City Administration Land Office still needs to be improved. For this reason, we have carried out various innovations through the Julapat Program (7 Quick Services) and the Landing Service, which is a service for people who do not have time to take care of land documents on weekdays and can take care of them on weekends. Apart from that, the Central Jakarta City Administration Land Office also continues to serve applicants during break times. This program aims to get closer to applicants directly and show service users that managing services is simple and cheap.*

**Keywords:** *Public Communication, Public Services, Land Certificate Issuance Services*

## Pendahuluan

Secara umum saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca di berbagai media cetak maupun media elektronik. Pelayanan yang terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparaturnya yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada pemerintahan atau kepada kepala negara/kepala daerah, dan pada gilirannya tidak menutup kemungkinan warga negara menarik dukungan kepada pemerintah/pemerintah daerah.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik di sektor pertanahan pada tahun 2010, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia merevisi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2008 dengan mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Peraturan ini mengatur mengenai pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan ruang lingkup pengaturan peraturan ini meliputi: a) kelompok dan jenis pelayanan; b) persyaratan; c) biaya; d) waktu; e) prosedur; dan f) pelaporan.

Adapun jenis-jenis pelayanan pertanahan yang diatur dalam peraturan ini antara lain: a) pendaftaran tanah pertama kali; b) pemeliharaan data pendaftaran tanah; c) pencatatan dan informasi pertanahan; d) pengukuran bidang tanah; e) pengaturan dan

penataan pertanahan; dan f) pengelolaan pengaduan. Melalui Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 ini, Badan Pertanahan Nasional berupaya meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat untuk dapat terciptanya pelayanan pertanahan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan seperti diamanatkan dalam ketentuan Undang Undang Pelayanan Publik.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah pelayanan sertifikasi tanah. Hal ini mengingat bahwa hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia. Tanah memegang peranan penting dalam suatu kehidupan manusia, sebagai contohnya tanah dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan. Fungsi pokok tanah dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai tempat untuk hidup dan melestarikan kehidupan mereka.

Tanah merupakan aset yang bernilai tinggi. Selain itu, tanah merupakan kebutuhan vital bagi siapapun karena dapat dipergunakan dalam berbagai bidang, baik tempat tinggal atau pemukiman, pertanian, perkebunan, perdagangan, industri, dan penambangan dan pada saat ini juga sering dipergunakan masyarakat sebagai investasi ataupun jaminan pinjaman baik kepada pihak bank negara maupun swasta. Untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat Indonesia dan menekan konflik-konflik pertanahan yang mungkin terjadi maka pemerintah mengeluarkan undang-undang yang mengatur dasar pokok-pokok agraria (UUPA). Karena ketika terjadi sengketa tanah, maka penyelesaian secara formal mengharuskan setiap pemegang hak atas tanah bisa membuktikan dengan bukti-bukti tertulis (sertifikat tanah). Sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Hak-hak atas tanah dimaksud memberi kewenangan untuk mempergunakan tanah, bumi dan air serta ruang angkasa yang ada di atasnya sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain Hak-hak atas tanah juga ditentukan hak-hak atas air dan ruang angkasa. Dalam Undang-Undang Pokok Agraria, Pasal 16 ayat 1 disebutkan hak-hak atas tanah, ialah: a) Hak tanah sebagai hak guna bangunan; b) Hak pakai; c) Hak

sewa; d) Hak membuka tanah; dan e) Hak memungut hasil hutan, dan sebagainya. Untuk memperoleh suatu hak atas tanah, tiap-tiap orang atau individu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di Kantor Pertanahan setempat. Penerbitan sertifikat tanah dimaksudkan agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya, oleh karena itu sertifikat merupakan alat bukti yang kuat. Dengan adanya landasan hukum yang kuat apabila terjadi konflik pertanahan, pemilik sertifikat tanah tersebut bisa menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Namun, kondisi birokrasi yang terkesan lamban dan rumit dalam pembuatan sertifikat tanah mengakibatkan sebagian besar masyarakat menjadi malas untuk mengurus sertifikat tanah.

Berdasarkan hasil pengamatan awal terkait komunikasi pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, dapat dikatakan masih menemui permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya: kurangnya pemahaman masyarakat tentang tata cara penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pribadi; kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pribadi; kurangnya sosialisasi dan koordinasi pemerintah setempat dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya sertifikat kepemilikan tanah; ketepatan waktu penyelesaian penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP; adanya beberapa masalah pertanahan yang terjadi di lapangan seperti sertifikat ganda atau tidak adanya bukti kepemilikan yang sah; dan adanya kekecewaan masyarakat atas proses pengurusan sertifikat tanah yang tidak sesuai harapan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Komunikasi Publik**

Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan. Lebih lanjut dijelaskan komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih". Kemudian dijelaskan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa ide, gagasan, pemikiran kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk memberikan pengertian atau makna yang sama terhadap komunikan sehingga komunikan memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkah laku yang sesuai dengan komunikator.

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Pengertian lain mengatakan bahwa komunikasi publik merupakan suatu komunikasi yang dilakukan di depan banyak orang. Dalam komunikasi publik pesan yang disampaikan dapat berupa suatu informasi, ajakan, gagasan. Sarananya, bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di website/blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apa pun yang bisa menjangkau publik.

Yang pasti komunikasi publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Komunikasi publik sering juga disebut dengan komunikasi massa. Namun, komunikasi publik memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan komunikasi massa. Komunikasi massa merupakan komunikasi yang lebih spesifik, yaitu suatu komunikasi yang menggunakan suatu media dalam menyampaikan pesannya.

Persiapan komunikasi publik yang baik hendaklah diikuti dengan cara penyampaian yang baik sehingga memungkinkan komunikasi itu efektif. Kualitas penyampaian komunikasi publik ditentukan oleh pesan yang sengaja dimaksudkan dan juga oleh pesan yang tidak sengaja disampaikan. Pembicara bertanggung jawab memberikan presentasi yang berharga dalam arena itu bertanggungjawab untuk

menyampaikan seefektif mungkin. Untuk menyampaikan persentasi lisan dengan baik perlu diperhatikan beberapa hal seperti berikut:

- a. **Kontak Mata.** Kontak mata adalah teknik komunikasi nonverbal yang sangat membantu si pembicara dalam menjelaskan idenya kepada pendengar. Di samping mempunyai kekuasaan yang membujuk, kontak mata juga membantu untuk menjaga perhatian pendengar.
- b. **Vokalik.** Kecepatan berbicara, nada dan irama suara, serta penekanan pada kata-kata tertentu perlu diperhatikan dalam komunikasi publik. Komunikasi publik yang disampaikan dengan suara yang jelas dan enak didengar dapat memukau pendengar.
- c. **Ketepatan.** Seringkali suatu komunikasi publik disampaikan dalam situasi informal atau dalam suasana pendengar rileks, maka penyampaian komunikasi publik hendaknya disesuaikan dengan situasi tersebut. Begitu juga sebaliknya, bila kondisi formal maka cara penyampaian komunikasi publik juga bersifat formal.
- d. **Perencanaan.** Kunci strategi yang terbaik adalah perencanaan. Oleh karena itu sebelum penyampaian komunikasi publik, si pembicara terlebih dahulu telah membuat perencanaan yang matang. Pilihan topik pembicaraan yang cocok untuk diberikan pada pendengar dengan berdasarkan analisis pendengar.

### **Manajemen Komunikasi**

Manajemen komunikasi bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang perspektif, paradigma, teori, model, metodologi penelitian, dan konsep-konsep komunikasi serta aspek-aspek manajerial untuk kepentingan pengelolaan sumber daya komunikasi dalam berbagai bentuk dan konteks dalam mewujudkan efektivitas komunikasi. Konsep manajemen dalam perspektif ilmu komunikasi pada hakikatnya dipahami sebagai proses memengaruhi orang lain. Selain itu, konsep dari manajemen komunikasi juga memberi saran kepada kita bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik bukan hanya sebagai hal yang sudah melekat dalam diri kita saja, melainkan sebagai suatu hal yang dapat kita pelajari dan kita kembangkan.

Pada pengertiannya manajemen komunikasi adalah proses timbal balik (resiprokal) pertukaran sinyal untuk memberi informasi, membujuk atau memberi

perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para para komunikator dan konteks sosialnya. Pengertian lain manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun manajemen komunikasi didefinisikan sebagai: “The process of using human, financial and technical resources in understanding and performing the communications function within corporation and between those and theirs publics.” Atau proses yang menggunakan manusia, keuangan dan sumber teknik yang berfungsi membentuk komunikasi antarperusahaan dan antara perusahaan dengan publiknya.

Manajemen komunikasi sangat identik dengan interaksi sosial. Adakalanya kita harus mampu untuk memposisikan diri dengan tepat dalam situasi tertentu, kita juga harus mampu menghadapi dan menjalin kerjasama dengan orang lain tanpa mencampurnya dengan urusan pribadi. Ini merupakan sebagian alasan diperlukannya sikap professional dalam diri masing-masing. Manajemen komunikasi berada di dalam dan di antara sistem sosial. Manajemen komunikasi meliputi P4I (Penerimaan, Pengolahan, Penyimpanan, dan Penyampaian Informasi) dalam sub-sub sistem soaial, di antaranya adalah individu, kelompok, organisasi, massa, dan masyarakat. Konsep manajemen dalam perspektif ilmu komunikasi pada hakikatnya dipahami sebagai proses memengaruhi orang lain. Selain itu, konsep dari manajemen komunikasi juga memberi saran kepada kita bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik bukan hanya sebagai hal yang sudah melekat dalam diri kita saja, melainkan sebagai suatu hal yang dapat kita pelajari dan kita kembangkan. Sebagai contohnya, kita dapat meningkatkan kemampuan kita dalam berkomunikasi agar dapat menjadi seorang komunikator yang memiliki kredibilitas. Disinilah letak kegunaan mempelajari manajemen komunikasi, yaitu agar kita dapat lebih mengerti bagaimana seharusnya berkomunikasi dengan orang lain, sehingga komunikasi yang terjadi merupakan komunikasi yang efektif.

Komunikasi dipandang sebagai sentral elemen-elemen lainnya dalam kegiatan manajemen organisasi. Alasan pertama, komunikasi memiliki fungsi untuk mempertemukan antara tujuan organisasi dengan terget hasil yang dicapai. Kedua, berfungsi untuk mengadaptasikan perubahan lingkungan organisasi. Ketiga, untuk

membina hubungan antar anggota organisasi dalam melaksanakan berbagai tugas (beban kerja) organisasi. Untuk itu, kemampuan komunikasi yang efektif menjadi hal yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pelaku organisasi.

Komunikasi dalam manajemen dikatakan oleh Terry, bahwa *management is communications*. Dari pendapat tersebut terlihat betapa pentingnya peran komunikasi dalam kegiatan manajemen. Terry mengemukakan bahwa dalam suatu kegiatan manajemen terdapat lima bentuk komunikasi, antara lain:

- a. Komunikasi formal. Biasanya terjadi dalam jalur komunikasi formal, memiliki wewenang dan tanggung jawab yaitu melalui instruksi-instruksi bentuk lisan dan tulisan sesuai dengan prosedur secara fungsional yang berlaku dari arus atasan ke bawahan atau sebaliknya.
- b. Komunikasi non-formal. Adalah komunikasi di luar komunikasi formal, terjadi secara spontan. Misalnya sumbang saran yang berkaitan dengan tugas, kewajiban. Efektif digunakan dalam perusahaan yang bersifat padat karya dengan jumlah pekerja cukup banyak, dan tidak terlalu teknis.
- c. Komunikasi informal. Seperti halnya komunikasi non formal namun lebih menekankan pada aspek *human relations*-nya. Atau dengan kata lain digunakan dalam permasalahan di luar pekerjaan secara langsung.
- d. Komunikasi teknis. Biasanya hanya dilakukan dan dimengerti oleh orang-orang tertentu saja yang berkaitan dengan kegiatan tersebut.
- e. Komunikasi prosedural. Biasanya dekat dengan komunikasi formal, diwujudkan misalnya dalam bentuk pemberian laporan tahunan/bulanan, instruksi tertulis, memo dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen komunikasi di atas, maka yang dimaksudkan dengan manajemen komunikasi adalah proses timbal-balik untuk memberi, membujuk, dan memberikan perintah dari suatu informasi kepada orang lain serta merupakan tuntutan untuk menjembatani teoritis komunikasi dan praktisi komunikasi. Manajemen komunikasi akan membentuk suatu alur komunikasi agar tercipta koordinasi yang tidak saling tumpang tindih dan untuk memberikan solusi jika terjadi perbedaan pendapat antar individu.



Effendy mengelompokkan komunikasi dalam manajemen menjadi tiga dimensi, yaitu:

- a. Komunikasi vertikal, yaitu arus komunikasi dua arah timbal balik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, bisa dari atas ke bawah (downward communication) dan bisa dari bawah ke atas (upward communication).
- b. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya atau pimpinan satu departemen dengan departemen lainnya dalam satu tingkatan dan lain sebagainya.
- c. Komunikasi eksternal, berlangsung secara dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar.

### **Pelayanan Publik**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyajikan, membalas, menghidangkan, menanggapi, membantu, memuaskan, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau diperhatikan orang (pihak) lain. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pengguna layanan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pengguna layanan akan sesuatu produk atau jasa.

Pengertian pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Sampara pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Untuk melayani pengguna layanan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu bentuk usaha atau kegiatan untuk membantu menyiapkan dan mengurus serta melayani segala sesuatu yang dibutuhkan orang atau

pihak lain dengan atau tanpa memperoleh imbalan uang ataupun jasa serta dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pengguna layanan.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah: “Kegiatan atau serangkaian 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.”

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tersebut meliputi:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain pendapat Parasuraman et al., yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- a. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pengguna layanan.
- c. Competence, artinya setiap orang dalam suatu organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

- d. **Accessibility**, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi organisasi mudah dihubungi, dan lain-lain.
- e. **Courtesy**, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- f. **Communication**, artinya memberikan informasi kepada pengguna layanan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna layanan.
- g. **Credibility**, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi, reputasi organisasi, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pengguna layanan.
- h. **Security**, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. **Understanding/Knowing the customer**, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pengguna layanan.
- j. **Tangibles**, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari petugas layanan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Untuk menjamin ditemukannya kebenaran ilmiah, metode penelitian memberikan cara-cara kerja yang sangat cermat dan syarat-syarat yang sangat jelas. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Januari 2024 atau penelitian dilakukan selama kurang lebih empat bulan.

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah komunikasi pelayanan, faktor-faktor yang pendukung dan penghambat pelayanan serta efektivitas komunikasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Untuk mendapatkan data dan informasi maka informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive atau sengaja dimana informan telah ditetapkan sebelumnya. Informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 1. Data Informan Penelitian**

No.	Jabatan/Posisi Informan	Keterangan	Jumlah
1	Analisis Hukum pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah	<i>Key Informan</i>	2
2	Penata Pertanahan Pertama pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah	<i>Key Informan</i>	1
3	Pengolah Data Yuridis Pertanahan pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah	<i>Key Informan</i>	1
4	Masyarakat pengguna layanan	Informan	3
<b>Total Informan</b>			<b>7</b>

Sumber: hasil olahan data peneliti, 2024

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan kerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

### **Pembahasan**

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Namun, kondisi birokrasi yang terkesan lamban dan rumit dalam pembuatan sertifikat tanah mengakibatkan sebagian besar masyarakat menjadi malas untuk mengurus sertifikat tanah.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah pelayanan sertifikasi tanah. Hal ini mengingat bahwa

hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia. Tanah memegang peranan penting dalam suatu kehidupan manusia, sebagai contohnya tanah dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan. Fungsi pokok tanah dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai tempat untuk hidup dan melestarikan kehidupan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen komunikasi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan sertifikat tanah adalah proses penyediaan dokumen resmi yang menunjukkan bukti kepemilikan atau hak atas suatu lahan atau properti. Sertifikat tanah ini diterbitkan oleh instansi atau lembaga yang berwenang, seperti badan pertanahan di suatu negara, dan mencatat informasi penting seperti pemilik tanah, batas-batas lahan, dan informasi lainnya terkait status kepemilikan. Hal ini penting untuk kejelasan hukum dan transaksi properti.

Adapun dasar hukum pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Selanjutnya komunikasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, dilakukan dalam bentuk komunikasi formal, komunikasi non formal, komunikasi informal, komunikasi teknis, dan komunikasi prosedural. Adapun pelayanan penerbitan sertifikat tanah sudah memuaskan, dimana pengguna layanan dapat menggunakan smartphone untuk mengakses website ATR/BPN Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan alamat [www.kot-jakpus@atrbpn.go.id](http://www.kot-jakpus@atrbpn.go.id). Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengakses informasi layanan yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Sementara itu faktor-faktor yang mendukung pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, antara lain: adanya regulasi aturan yang memudahkan, ketersediaan SDM aparatur yang mumpuni dan berintegritas, adanya teknologi yang membantu memudahkan pekerjaan, dan reformasi birokrasi

pelayanan publik yang diterapkan guna memangkas waktu pelayanan menjadi lebih singkat.

Kemudian hambatan yang masih ditemui dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, yaitu: status tanah yang masih sengketa membuat penerbitan sertifikat tanah harus menunggu kepastian hukum atas kepemilikan tanah yang bersangkutan, tidak lengkapnya arsip atau dokumen pertanahan, ketidaktahuan masyarakat dalam memenuhi persyaratan penerbitan sertifikat tanah, fasilitas komputer sebagai pendukung pelayanan publik terkadang mengalami error sehingga kegiatan pelayanan menjadi terhambat, dan ada segelintir petugas pelayanan yang kurang memahami SOP pelayanan.

Efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat memang masih perlu ditingkatkan lagi. Untuk itu dilakukan berbagai inovasi melalui Program Julapat (7 Layanan Cepat) dan Layanan Pelataran, yaitu pelayanan bagi masyarakat yang tidak sempat mengurus dokumen pertanahan pada hari kerja dan bisa mengurusnya di akhir pekan. Selain itu Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat juga tetap melayani pemohon selama jam istirahat berlangsung. Program ini bertujuan untuk mendekatkan kepada pemohon langsung dan menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengurusan pelayanan itu simpel dan murah.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan dan juga merupakan jawaban pertanyaan penelitian yang telah diajukan, Pertama, Komunikasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, dilakukan dalam bentuk komunikasi formal, komunikasi non formal, komunikasi informal, komunikasi teknis, dan komunikasi prosedural. Adapun pelayanan penerbitan sertifikat tanah sudah memuaskan, dimana pengguna layanan dapat menggunakan smartphone untuk mengakses website ATR/BPN Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan alamat [www.kot-jakpus@atrbpn.go.id](http://www.kot-jakpus@atrbpn.go.id). Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengakses informasi layanan yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Administrasi



Jakarta Pusat. Kedua, Faktor-faktor yang mendukung pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, antara lain: adanya regulasi aturan yang memudahkan, ketersediaan SDM aparatur yang mumpuni dan berintegritas, adanya teknologi yang membantu memudahkan pekerjaan, dan reformasi birokrasi pelayanan publik yang diterapkan guna memangkas waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Ketiga, Hambatan yang masih ditemui dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, yaitu: status tanah yang masih sengketa membuat penerbitan sertifikat tanah harus menunggu kepastian hukum atas kepemilikan tanah yang bersangkutan, tidak lengkapnya arsip atau dokumen pertanahan, ketidaktahuan masyarakat dalam memenuhi persyaratan penerbitan sertifikat tanah, fasilitas komputer sebagai pendukung pelayanan publik terkadang mengalami error sehingga kegiatan pelayanan menjadi terhambat, dan ada segelintir petugas pelayanan yang kurang memahami SOP pelayanan. Keempat, Efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat memang masih perlu ditingkatkan lagi. Untuk itu kami melakukan berbagai inovasi melalui Program Julapat (7 Layanan Cepat) dan Layanan Pelataran, yaitu pelayanan bagi masyarakat yang tidak sempat mengurus dokumen pertanahan pada hari kerja dan bisa mengurusnya di akhir pekan. Selain itu Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat juga tetap melayani pemohon selama jam istirahat berlangsung. Program ini bertujuan untuk mendekati kepada pemohon langsung dan menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengurusan pelayanan itu simpel dan murah.

### **Daftar Pustaka**

- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2014). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budi, Rayudaswati. (2019). "Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Stimuli*. Edisi IV. Juli-Desember 2019. Diakses tanggal 04 Januari 2024.
- Cutlip, Scoot M., dan Allen H. Center. (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Diwan, Parag. (2010). *Communication Management*. Jakarta: Erlangga.

- Effendy, Onong Uchjana. (2017). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hardjana, Agus M. (2016). Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kambolong, Makmur., Muh. Nasir, Kartika Dwi Suryaningrum dan Rekha Adji Pratama. (2023). “Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan.” PAMARENDA: Public Administration and Government Journal. Vol. 3, No. 1. 19-34. Diakses tanggal 04 Januari 2024.
- Kasmir. (2016). Etika Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mauliza, Ikhwal., Fadhil Ilhamsyah, dan Hasanuddin. (2021). “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya.” JURNAL SYNTAX FUSION. Vol. 1, No 11. 749-761. Diakses tanggal 04 Januari 2024.
- Moenir, H.A.S. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2015). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke-18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.
- Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Pramitasari, A. (2021). COLLABORATIVE GOVERNANCE: Merangkai Strategi Pembangunan Berkelanjutan.
- Pramitasari, A., & Putra, F. A. (2021). TRANSGLOBAL LEADERSHIP: KEPEMIMPINAN LOKAL DI ERA GLOBAL (Studi Pada Desa Bojongkulur Kecamatan Gunung Putri Kabupaten bogor). *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 4(2), 1-11.
- Riinawati. (2019). Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi. Banjarmasin: Pustaka Baru Press.
- Saleh, Muwafik Akh. (2010). Public Service Communication. Malang, UMM Press.
- Sedarmayanti. (2019). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sikula, Andrew E. (2017). Komunikasi Bisnis. Surakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soedarsono, Dewi K. (2010). Sistem Manajemen Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. (2011). Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT Grasindo.
- Terry, George R., dan Leslie W. Rue. (2010). Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- West, Richard. (2015). Pengantar Teori Komunikasi: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Zamhariro. (2020). "Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru." Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Riau. Diakses tanggal 04 Januari 2024.