

PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG SELATAN

Ahmad Dava Rynazwansyah¹, Nina Kusumawati², Muhamad Khadafi Firman³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Bahasa Dan Komunikasi, Universitas Bina Sarana

Informatika, Jakarta, Indonesia ^{1,2,3}

Email: davarynazwansyah@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 10 Bulan : Oktober Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>The success of public service delivery depends on public trust. The South Tangerang City Land Office is responsible for providing transparent, responsive, and high-quality land services. This study aims to determine the role of Public Relations in building public trust in services at the South Tangerang City Land Office, the communication strategies used, and obstacles encountered in service delivery, as well as how Public Relations manages communication and builds public trust through information delivery. This study uses qualitative and descriptive methodologies. To collect data, observation, in-depth interviews, and documentation are used. Community users of the South Tangerang City Land Office services, public relations staff, and service officers are the research informants. Data reduction, presentation, and drawing conclusions are the stages of data analysis carried out using an interactive analysis model. Data validity is tested by triangulation of techniques and sources. The results of the study indicate that public relations contributes significantly to building public trust in the services of the South Tangerang City Land Office through effective, transparent, and responsive communication. It is hoped that by optimizing public communication strategies, improving service quality, and providing reinforcement to the community, public trust will increase.</i> Keyword: Excellence Theory, Public Relations, Public Service, Public Trust, South Tangerang City Land Office.

Abstrak

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik bergantung pada kepercayaan publik. Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan bertanggung jawab untuk memberikan layanan pertanahan yang transparan, responsif, dan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, strategi komunikasi yang digunakan, dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan, serta bagaimana Humas mengelola komunikasi dan membangun kepercayaan publik melalui penyampaian informasi. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan deskriptif. Untuk mengumpulkan data, observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan. Masyarakat pengguna layanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, staf humas, dan petugas pelayanan adalah informan penelitian. Reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan adalah tahapan analisis data yang dilakukan menggunakan model analisis interaktif. Keabsahan data diuji dengan triangulasi teknik dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas berkontribusi secara signifikan dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan melalui komunikasi yang efektif, transparan, dan responsif. Diharapkan bahwa dengan mengoptimalkan strategi komunikasi publik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memberikan penguatan kepada masyarakat, kepercayaan publik akan semakin meningkat.

Kata Kunci : *Excellence Theory, Humas, Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, Kepercayaan Publik, Pelayanan Publik.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia terus berhadapan langsung dengan benturan budaya birokrasi kaku juga dikenal sebagai "red tape" yang biasanya lambat, berbelit-belit, dan literasi digital yang rendah. Sebagai akibatnya, saluran pengaduan publik mengalami disrupsi. Masyarakat yang frustrasi dengan respons penanganan aduan internal beralih ke media sosial sebagai ruang kontrol sosial. Fenomena ini menghasilkan pola akuntabilitas yang didorong oleh kepopuleran aduan di media sosial, di mana perbaikan atau tindakan birokrasi seringkali baru dilakukan setelah masalah menjadi viral dan mendapat perhatian publik. Pergeseran ini menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik pemerintah tradisional tidak efektif menangani keluhan harian warga. Pada akhirnya, tingkat kepercayaan publik dapat dirusak secara signifikan oleh perbedaan antara tuntutan transparansi yang tinggi di era digital dan respons birokrasi yang lamban. Reformasi pelayanan publik lebih dari sekadar digitalisasi perangkat lunak atau pembaruan prosedur formal; itu juga membutuhkan perubahan fundamental dalam budaya kerja aparatur. Untuk membangun komunikasi dua arah yang simetris dan transparan antara pemerintah dan masyarakat, peran humas dan pengelola layanan harus berubah dari yang semula sekadar membentuk citra searah menjadi penyelesai masalah yang responsif.

Sikap positif masyarakat terhadap pemerintah dan institusinya dikenal sebagai kepercayaan publik. Menurut [Hetherington, 1999 dalam (Azhary et al., 2024)], kepercayaan publik adalah ide yang digunakan sebagai dasar untuk menilai pemerintah, yang didasarkan pada seberapa baik pemerintah bertindak sesuai dengan harapan normatif masyarakat. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya bergantung pada apa yang dilakukan pemerintah, tetapi juga pada apa yang diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Kepercayaan publik sangat penting karena dapat mempengaruhi seberapa efektif kebijakan publik. Masyarakat yang percaya pada pemerintah lebih cenderung mendukung kebijakan yang dibuat, sementara masyarakat yang tidak percaya dapat menentanginya dan menghambat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Studi oleh [Sari & Suherman, 2022; Fitriani & Wahyuni, 2021 dalam (Azhary et al., 2024)] menemukan bahwa PR yang efektif dapat meningkatkan persepsi publik terhadap pemerintah. Studi ini menunjukkan bahwa teknik komunikasi yang efektif, seperti komunikasi yang jelas dan konsisten, dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kebijakan pemerintah. Penemuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menemukan bahwa transparansi dalam komunikasi pemerintah sangat

penting untuk meningkatkan citra lembaga publik. Secara keseluruhan, PR yang efektif dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dan meningkatkan citra publik tentang pemerintah. (Azhary et al., 2024)

Menurut [Firmansyah & Rosy, 2021 dalam (Akbar et al., 2025)] dalam salah satu komponen penting dari sistem pemerintahan adalah pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang adil dan efisien serta memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Meskipun pelayanan publik merupakan bagian penting dari agenda pembangunan nasional di Indonesia, masyarakat sering kali tidak puas dengan kualitas layanan yang mereka terima. Salah satu faktor penyebab utama adalah adanya perbedaan antara keadaan lapangan dan keinginan publik untuk pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan transparan. Pelayanan publik yang optimal menghadapi banyak tantangan, termasuk proses birokrasi yang kompleks, kekurangan sumber daya manusia yang kompeten, ketidaktransparanan dalam prosedur, dan keterbatasan anggaran dan infrastruktur. Proses pelayanan sering tertunda karena birokrasi yang tidak efisien, yang mengakibatkan antrean yang panjang dan waktu tunggu yang tidak efisien bagi masyarakat. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya juga memengaruhi kualitas pelayanan. Karena anggaran yang terbatas, banyak lembaga pemerintah menghadapi masalah untuk mendapatkan karyawan dalam menjalankan program pendidikan dan pelatihan. Selain itu, ketidaktransparanan dalam proses pelayanan, baik dalam hal prosedur, biaya, maupun waktu penyelesaian, sering menyebabkan masyarakat tidak puas dan tidak percaya pada pemerintah. Ketika masyarakat tidak tahu hak dan kewajiban mereka untuk mendapatkan layanan, mereka merasa tidak diperlakukan secara adil.

Saat ini, pelayanan publik di Indonesia umumnya kurang baik. Hal ini didasarkan pada banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan yang sering kita dengar dan baca di berbagai media cetak maupun elektronik. Pelayanan publik semakin memprihatinkan karena terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rentan terhadap korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dan kekurangan kemampuan aparatur. Dalam tahun 2010, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010, yang merevisi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2008. Perubahan ini berkaitan dengan pelayanan publik di sektor pertanahan. Peraturan ini menetapkan standar untuk penggunaan layanan pertanahan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Peraturan ini dibuat untuk menciptakan kepastian

hukum, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Namun, a) jenis dan kelompok pelayanan; b) persyaratan; c) biaya; d) waktu; e) prosedur; dan f) pelaporan adalah semua bagian dari pengaturan peraturan ini. (Putri et al., 2024)

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan menarik perhatian publik karena lembaga tersebut menangani berbagai urusan administrasi pertanahan, termasuk pembuatan sertifikat tanah, balik nama, pengecekan sertifikat, dan pengelolaan hak atas tanah. Adanya pelayanan pertanahan yang cepat, transparan, efektif, dan profesional diperlukan karena tingginya permintaan masyarakat terhadapnya. Namun, masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan yang memengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan. Fenomena yang terjadi berkaitan dengan pelayanan selalu menjadi hal menarik, karena hampir setiap orang berkeluh kesah baik secara langsung yang disampaikan melalui media cetak maupun elektronik ketika berhadapan dengan birokrasi. (Endah et al., 2021)

Salah satu fenomena yang sering terjadi adalah perbedaan antara waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan administrasi pertanahan dan estimasi waktu yang telah ditetapkan. Masyarakat mengeluhkan keterlambatan proses penerbitan sertifikat dan layanan administrasi lainnya, yang menyebabkan ketidakpastian dalam pelayanan. Kondisi seperti ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Selain itu, informasi pelayanan masih kurang disampaikan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat percaya bahwa informasi tentang persyaratan administrasi, prosedur administrasi, dan alur kerja belum sepenuhnya dipahami. Kesalahan dokumen dan pengulangan proses administrasi sering terjadi karena masyarakat tidak memahami prosedur administrasi.

Menurut [Hariani, 2005 dalam (Akuntabilitas & Pengawasan, 2021)] upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi titik focus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui upaya struktur perumusan kebijakan publik yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan publik. Adanya keluhan masyarakat terkait tanggapan pelayanan terhadap pengaduan atau pertanyaan publik adalah fenomena lain yang muncul. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang responsif dan komunikatif, baik secara langsung maupun melalui layanan pengaduan online dan media sosial, di era digital dan keterbukaan informasi saat ini. Persepsi buruk tentang kualitas layanan instansi dapat muncul apabila komunikasi layanan tidak berjalan dengan baik. Efektivitas dalam manajemen pelayanan

publik berarti bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi tujuan yang diinginkan seperti meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan kepuasan bagi publik (Septia et al., 2025).

Penelitian berkembang semakin cepat dan canggih, pekerja di sektor pemerintah dan swasta berjuang untuk memperbaiki lingkungan kerja mereka. Karena mobilitas dan dinamika dalam organisasi terkait erat dengan operasi organisasi lain dan sekitarnya, tuntutan informasi dan aksesibilitas sangat penting. Setiap bisnis, baik publik maupun swasta, memiliki beberapa divisi, salah satunya adalah divisi Humas yang bertujuan untuk membuat perusahaan lebih dikenal oleh publik. Humas, yang dimulai dengan pusat informasi publik dan berkembang ke jalinan hubungan antara karyawan internal dengan media, sangat membantu kegiatan pemerintah. (Ni Luh Putu Ening Permini & I Made Wahyu Kusuma Atmaja, 2022)

Menciptakan citra (kesan), baik positif maupun negatif, adalah salah satu tugas penting yang dilakukan oleh humas. Karena humas biasanya memiliki relasi yang cukup luas, mereka dapat membentuk citra perusahaan berdasarkan relasi mereka. Dengan demikian, humas dapat menjadi juru dari instansi tersebut. Membangun citra adalah tugas yang sulit, terlebih lagi ketika berurusan dengan citra pemimpin atau pemerintahan. (Ayudia, 2021) Humas pemerintah menjadi semakin penting seiring dengan peningkatan harapan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas. Humas diminta untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dalam era modern untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, pendekatan komunikasi yang berbasis data juga diperlukan. Misalnya, survey dan analisis sentimen media sosial dapat memberikan wawasan tentang persepsi publik terhadap kebijakan tertentu, sehingga pemerintah dapat merancang strategi komunikasi yang lebih efektif. (Riset & Edukasi, 2024) Oleh karena itu, latar belakang ini mengarah pada urgensi kajian mengenai Humas, Kepercayaan Publik, dan Pelayanan Publik dengan pendekatan Excellence Theory di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara menyeluruh peran Humas dalam meningkatkan citra dan kepercayaan publik terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Penelitian mengacu pada Excellence Theory dari James E. Grunig dan Todd Hunt yang menekankan komunikasi dua arah yang simetris antara organisasi dan publik. Lokasi penelitian berada di Kantor Pertanahan

Kota Tangerang Selatan, dengan waktu penelitian dari April 2026 hingga Juni 2026 atau kurang lebih tiga bulan, meliputi tahap pembacaan literatur, penyusunan proposal, permohonan izin, pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Unit analisis penelitian adalah aktivitas komunikasi dan peran Humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pertanahan, yang meliputi peran Humas pemerintah, strategi komunikasi Humas, kepercayaan publik, dan pelayanan publik pertanahan.

Secara konseptual, peran Humas dipahami sebagai fungsi komunikasi lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan dengan publik, menjaga citra lembaga, dan menciptakan komunikasi dua arah, sedangkan Excellence Theory digunakan untuk menganalisis hubungan harmonis melalui komunikasi yang terbuka, transparan, responsif, dan partisipatif. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria memahami topik, bersedia menyampaikan informasi secara terbuka, serta mewakili perspektif internal dan eksternal; informan terdiri dari informan utama dari pihak internal dan informan pendukung dari masyarakat pengguna layanan, dengan pengumpulan data sampai mencapai saturasi data. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipasi, dan studi dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif, terstruktur, dan valid.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan

Penelitian ini dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan informan penelitian yang terdiri dari Staf Humas Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan pertanahan, di mana wawancara tersebut dilakukan untuk mengetahui peran Humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

Peran Humas dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Humas, diketahui bahwa Humas memiliki peran utama sebagai penyampai informasi pelayanan kepada masyarakat. Informasi pelayanan disampaikan melalui media sosial, pelayanan informasi langsung, serta publikasi kegiatan pelayanan.

“Humas memiliki tugas menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pelayanan pertanahan. Selain itu, kami juga membantu menjawab pertanyaan masyarakat melalui media sosial maupun pelayanan informasi langsung.” (Elang, 27 tahun)

Berdasarkan hasil observasi, Humas aktif mengelola akun media sosial Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan dengan mempublikasikan informasi pelayanan, edukasi pertanahan, jadwal pelayanan, dan kegiatan instansi. Selain sebagai penyampai informasi, Humas juga berperan dalam membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari adanya interaksi antara masyarakat dan Humas melalui media sosial serta layanan pengaduan masyarakat.

“Kami berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat. Jika ada pertanyaan atau keluhan, kami mencoba memberikan respons dan membantu mengarahkan masyarakat sesuai kebutuhan pelayanan.” (Elang, 27 tahun)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas tidak hanya menjalankan fungsi komunikasi satu arah, tetapi juga melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Strategi Komunikasi Humas

Berdasarkan hasil wawancara, strategi komunikasi yang digunakan Humas dilakukan melalui komunikasi digital dan komunikasi langsung kepada masyarakat.

Penggunaan Media Sosial

Media sosial menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi pelayanan. Humas menggunakan Instagram sebagai media publikasi informasi pelayanan pertanahan.

“Media sosial digunakan karena masyarakat saat ini lebih cepat memperoleh informasi melalui digital. Informasi pelayanan, persyaratan, maupun pengumuman pelayanan kami sampaikan melalui Instagram.” (Elang, 27 tahun)

Berdasarkan observasi, media sosial digunakan untuk:

- a. Publikasi persyaratan pelayanan;
- b. Edukasi pertanahan;
- c. Informasi jadwal pelayanan;
- d. Dokumentasi kegiatan;
- e. Pengumuman pelayanan.

Masyarakat juga menilai media sosial membantu memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah.

“Informasi di Instagram cukup membantu karena sebelum datang ke kantor saya bisa melihat dulu persyaratan dan prosedurnya.” (AM, 39 tahun)

Penyampaian Informasi Pelayanan

Humas secara rutin menyampaikan informasi terkait:

- a. Persyaratan administrasi;
- b. Alur pelayanan;
- c. Estimasi waktu pelayanan;
- d. Informasi program pelayanan.

Menurut informan petugas pelayanan penyampaian informasi dilakukan untuk mengurangi kesalahan administrasi masyarakat.

“Kami mencoba memberikan informasi yang jelas agar masyarakat memahami dokumen apa saja yang harus disiapkan sebelum melakukan pelayanan.” (Nathasya, 25 tahun)

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas juga memiliki peran dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Keluhan masyarakat biasanya berkaitan dengan:

- a. Keterlambatan pelayanan;
- b. Kurangnya informasi;
- c. Kendala administrasi;
- d. Proses pelayanan yang dianggap rumit.

“Jika ada pengaduan dari masyarakat, kami akan membantu meneruskan kepada bagian terkait agar dapat segera ditindaklanjuti.” (Elang, 27 tahun)

Masyarakat menilai layanan pengaduan cukup membantu dalam menyampaikan keluhan pelayanan.

Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan cara organisasi berkomunikasi memengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan. Sebagian masyarakat mengatakan bahwa keterbukaan informasi tentang layanan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap organisasi.

“Kalau informasi pelayanan jelas dan petugas memberikan penjelasan dengan baik, masyarakat jadi lebih percaya terhadap pelayanan.” (AM, 39 tahun)

Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa respons petugas terhadap pertanyaan dan keluhan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik. Namun demikian,

masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Beberapa masyarakat mengeluhkan:

- a. Lamanya proses pelayanan;
- b. Banyaknya persyaratan administrasi;
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur.

“Kadang proses pelayanan membutuhkan waktu cukup lama sehingga masyarakat merasa khawatir atau bingung.” (AM, 39 tahun)

Walaupun demikian, masyarakat menilai adanya media sosial dan layanan informasi membantu memperoleh kepastian informasi pelayanan.

Hambatan Humas dalam Membangun Kepercayaan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, Humas menghadapi beberapa hambatan dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan.

Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi pertanahan sehingga menyebabkan kesalahan dokumen dan pengulangan proses pelayanan. Informan Humas menjelaskan:

“Sebagian masyarakat datang tanpa memahami persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan terkadang harus diulang.” (Elang, 27 tahun)

Persepsi Negatif terhadap Pelayanan Publik

Sebagian masyarakat masih memiliki pandangan bahwa pelayanan birokrasi pemerintah cenderung lambat dan rumit. Hal tersebut menjadi tantangan bagi Humas dalam membangun citra positif instansi.

Tingginya Jumlah Pelayanan

Tingginya jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan menyebabkan antrean dan membutuhkan waktu pelayanan yang lebih panjang. Informan pelayanan menyampaikan:

“Jumlah pelayanan yang cukup tinggi terkadang memengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat.” (Nathasya, 25 tahun)

Keterbatasan Penyampaian Informasi

Tidak semua masyarakat aktif menggunakan media sosial sehingga informasi digital belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat.

Pembahasan

Analisis Berdasarkan Excellence Theory

Berdasarkan Excellence Theory dari James E. Grunig dan Todd Hunt, komunikasi dua arah simetris merupakan bentuk komunikasi yang efektif antara organisasi dan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan telah menerapkan komunikasi dua arah melalui:

- a. Interaksi media sosial;
- b. Respons terhadap pertanyaan masyarakat;
- c. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. Pelayanan informasi publik.

Instansi dapat menerima kritik, pertanyaan, dan keluhan dari masyarakat selain menerima informasi. Hal ini menunjukkan bahwa Model Two-Way Symmetrical diterapkan dalam komunikasi pelayanan publik.

Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa temuan penting:

1. Humas memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan publik melalui komunikasi pelayanan;
2. Komunikasi dua arah membantu meningkatkan hubungan antara masyarakat dan instansi;
3. Transparansi informasi pelayanan meningkatkan kepercayaan masyarakat;
4. Hambatan pelayanan publik masih memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Ringkasan Hasil Penelitian

Hasilnya menunjukkan bahwa Humas Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Humas melakukan tugas komunikasi publik dengan menyampaikan informasi tentang layanan, mengelola media sosial, dan memberikan layanan pengaduan masyarakat. Komunikasi yang dilakukan oleh Humas melalui media sosial dan komunikasi dua arah dianggap berhasil meningkatkan keterbukaan informasi tentang pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Namun, hambatan seperti keterlambatan layanan dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi tetap ada, tetapi upaya komunikasi Humas meningkatkan citra lembaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

D. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan menjadi lebih terbuka melalui pemanfaatan media sosial dan komunikasi dua arah, dengan Humas berperan penting dalam menyampaikan informasi pelayanan, menghubungkan institusi dengan masyarakat, mengelola media sosial, serta menangani pengaduan; kepercayaan publik dipengaruhi oleh transparansi informasi, kualitas layanan, responsivitas petugas, kemudahan memperoleh informasi, dan komunikasi pelayanan yang baik, meskipun masih terdapat hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, persepsi negatif terhadap birokrasi, tingginya jumlah pelayanan, dan keterlambatan layanan, sehingga secara keseluruhan Humas memiliki peran strategis dalam membangun citra positif lembaga dan meningkatkan kepercayaan publik melalui komunikasi yang terbuka, responsif, dan komunikatif.

Saran yang diberikan meliputi upaya Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, transparansi informasi, responsivitas, dan koordinasi antarbagian; Humas diharapkan menyampaikan informasi yang lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami serta meningkatkan sosialisasi dan edukasi pelayanan pertanahan melalui media sosial maupun layanan informasi langsung; masyarakat diharapkan lebih memahami prosedur dan persyaratan administrasi sebelum menerima layanan; dan peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran serta mengkaji pengaruh media digital terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., Fikri, R., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Akuntabilitas, P., & Pengawasan, T. D. A. N. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3839>
- Ayudia, A. P. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. 1(2), 249–268. <https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p249-268>
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1(6), 521–526. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Endah, K., Vestikowati, E., & Galuh, U. (2021). BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM. 7, 647–

656. <https://doi.org/10.25157/moderat.v7i3.2491>

Ni Luh Putu Ening Permini, & I Made Wahyu Kusuma Atmaja. (2022). Definisi humas menurut ahli. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 620–632. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i3.2773>

Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. 7(2), 194–212. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.207>

Riset, J., & Edukasi, M. (2024). Peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. 1, 112–121. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>

Septia, M., Akbar, A., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>

Sosial, M., & Masyarakat, H. (2022). Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANDUNG DALAM MENGOPTIMALKAN INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL *Jurnal JISIPOL*. 6(November). <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/961>