



Strategi Komunikasi Public Relations dalam Penyelesaian Sengketa Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka

INFO PENULIS

Viktor Ariestyan Sedu
Universitas Nusa Nipa
viktorsedu@gmail.com
+6282117080112

Markus Kristian Retu
Universitas Nusa Nipa
tianslash@gmail.com
+6281246377123

Fransiska Kartini Bhoko
Universitas Nusa Nipa
frantinib123@gmail.com
+6285385026082

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 6, No. 1, April 2026
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sedu, V. A. & Bhoko, F. K. (2026). Strategi Komunikasi Public Relations dalam Penyelesaian Sengketa Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (1), 85-90.

Abstrak

Sengketa tanah merupakan permasalahan publik yang kompleks dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pertanahan apabila tidak dikelola melalui komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka, khususnya dalam membangun kepercayaan dan legitimasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur Kantor Pertanahan serta masyarakat yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan mengacu pada teori Public Relations dan konsep komunikasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Public Relations diwujudkan melalui komunikasi persuasif, transparansi informasi, pendekatan dialogis, serta pelayanan yang responsif terhadap keluhan masyarakat. Strategi tersebut berperan penting dalam mereduksi konflik, meningkatkan pemahaman publik, serta membangun kepercayaan dan legitimasi institusi pertanahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penyelesaian sengketa tanah tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif dan hukum, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi Public Relations dalam konteks pelayanan publik.

Kata kunci: Public Relations, komunikasi pelayanan publik, sengketa tanah, kepercayaan publik, legitimasi.

Abstract

Land disputes are complex public issues that may undermine public trust in land institutions if they are not managed through effective communication. This study aims to analyze Public Relations communication strategies in resolving land disputes at the Land Office of Sikka Regency, particularly in building public trust and institutional legitimacy. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving land office officials and community members engaged in the dispute resolution process. Data analysis was conducted descriptively and analytically based on Public Relations theory and the concept of public service communication. The findings indicate that Public Relations communication strategies are implemented through persuasive communication, information transparency, dialogical approaches, and responsive public services. These strategies play a crucial role in reducing conflict, enhancing public understanding, and strengthening trust and legitimacy toward the land institution. This study concludes that the success of land dispute resolution is determined not only by administrative and legal aspects but also by the effectiveness of Public Relations communication strategies within the context of public service delivery.

Keywords: Public Relations, public service communication, land disputes, public trust, legitimacy.

A. Pendahuluan

Sengketa tanah merupakan permasalahan publik yang memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan aspek hukum, sosial, ekonomi, dan psikologis masyarakat. Tanah tidak sekadar dipahami sebagai objek kepemilikan, tetapi juga sebagai sumber penghidupan dan identitas sosial. Oleh karena itu, setiap konflik pertanahan berpotensi menimbulkan ketegangan sosial yang berkepanjangan apabila tidak ditangani secara komprehensif. Dalam konteks ini, penyelesaian sengketa tanah menuntut pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada kepastian hukum, tetapi juga pada pengelolaan komunikasi yang efektif antara lembaga pemerintah dan masyarakat (Myaskur & Wahyudiono, 2024).

Dalam praktik pelayanan publik, proses komunikasi antara aparatur negara dan masyarakat sering kali menjadi titik krusial yang menentukan keberhasilan atau kegagalan penyelesaian sengketa. Komunikasi yang bersifat birokratis, formalistik, dan kurang empatik cenderung memperbesar jarak antara institusi dan publik. Kondisi tersebut berpotensi melahirkan persepsi negatif, ketidakpuasan, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik (Taping et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang mampu menjembatani kepentingan lembaga dan masyarakat secara seimbang dan berkeadilan.

Kantor Pertanahan sebagai institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi pertanahan memiliki peran strategis dalam penyelesaian sengketa tanah. Selain menjalankan fungsi administratif dan legal, Kantor Pertanahan juga dituntut untuk menjalankan fungsi komunikasi publik secara profesional. Ketidakmampuan lembaga dalam mengelola komunikasi secara terbuka dan dialogis dapat memperburuk konflik yang ada. Sebaliknya, komunikasi yang terencana dan berorientasi pada pelayanan publik dapat menjadi instrumen penting dalam mereduksi konflik dan membangun hubungan yang konstruktif dengan masyarakat (Irawan et al., 2025).

Dalam perspektif ilmu komunikasi, Public Relations dipahami sebagai fungsi manajerial yang berperan dalam membangun, memelihara, dan meningkatkan hubungan antara organisasi dan publiknya. Pada sektor pelayanan publik, Public Relations tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mediator, fasilitator dialog, dan pengelola kepercayaan publik. Melalui strategi komunikasi yang transparan, persuasif, dan partisipatif, Public Relations berkontribusi dalam membangun legitimasi institusi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Purba et al., 2025).

Komunikasi pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak atas informasi, kejelasan prosedur, dan perlakuan yang adil. Dalam konteks penyelesaian sengketa tanah, komunikasi pelayanan publik yang efektif menjadi prasyarat utama dalam

membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pertanahan. Tanpa komunikasi yang baik, kebijakan dan keputusan institusi berpotensi dipersepsikan sebagai tidak adil atau tidak berpihak pada kepentingan publik, sehingga melemahkan legitimasi institusi di mata masyarakat (Jazmine et al., 2025).

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai sengketa tanah lebih banyak menitikberatkan pada aspek hukum, regulasi, dan kebijakan pertanahan. Kajian yang menempatkan strategi komunikasi Public Relations sebagai fokus utama dalam penyelesaian sengketa tanah, khususnya dalam konteks pelayanan publik, masih relatif terbatas. Penelitian komunikasi yang ada cenderung membahas pelayanan publik secara umum tanpa menggali secara mendalam peran Public Relations dalam membangun kepercayaan dan legitimasi publik pada kasus sengketa pertanahan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi (Irawan, 2025).

Selain itu, kajian empiris yang secara spesifik mengangkat konteks lokal, seperti di Kabupaten Sikka, juga masih minim. Setiap daerah memiliki karakteristik sosial dan budaya yang berbeda, sehingga strategi komunikasi Public Relations tidak dapat disamaratakan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji secara mendalam praktik komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah di tingkat lokal guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual dan aplikatif (Ningsih & Tuasikal, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada strategi komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana strategi komunikasi Public Relations yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka; dan (2) bagaimana peran Public Relations dalam membangun kepercayaan serta legitimasi publik melalui komunikasi pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian Public Relations di sektor pelayanan publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas komunikasi dalam penyelesaian sengketa pertanahan.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah serta peran Public Relations dalam membangun kepercayaan dan legitimasi publik. Metode studi kasus digunakan untuk menggali fenomena komunikasi secara kontekstual dan komprehensif pada satu institusi tertentu, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka, sebagai unit analisis penelitian (Putri & Yuliana, 2025).

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus deskriptif-kualitatif. Penelitian ini memfokuskan analisis pada praktik komunikasi Public Relations dalam proses penyelesaian sengketa tanah, meliputi pola komunikasi, strategi yang diterapkan, serta interaksi antara aparatur pertanahan dan masyarakat. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menghasilkan pemahaman mendalam mengenai fenomena komunikasi pelayanan publik yang terjadi di lapangan (Musaffah & Maharani, 2024).

Subjek penelitian terdiri atas informan yang dipilih secara purposive, yaitu individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait penyelesaian sengketa tanah (Asrulla et al., 2023). Informan meliputi pejabat atau staf Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka yang menjalankan fungsi pelayanan dan komunikasi publik, serta masyarakat yang pernah terlibat dalam proses penyelesaian sengketa tanah. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif dan kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh data mengenai strategi komunikasi, peran Public Relations, serta persepsi informan terhadap proses penyelesaian sengketa tanah (Zahroh et al., 2025). Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, regulasi, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka.

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang berperan dalam merencanakan, mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data penelitian. Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-

terstruktur, lembar observasi, serta alat perekam dan catatan lapangan. Instrumen tersebut disusun berdasarkan kerangka teori Public Relations dan konsep komunikasi pelayanan publik.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian dianalisis dengan mengaitkannya pada teori Public Relations dan komunikasi pelayanan publik (Zahroh et al., 2025). Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak pengumpulan data hingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka tidak hanya bergantung pada prosedur administratif dan regulasi hukum, tetapi sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi yang dijalankan oleh aparatur, khususnya dalam fungsi Public Relations. Proses komunikasi menjadi instrumen utama dalam menjembatani perbedaan kepentingan antara masyarakat dan lembaga pertanahan.

Strategi komunikasi Public Relations dalam penyelesaian sengketa tanah diwujudkan melalui pendekatan komunikasi persuasif dan dialogis. Aparatur Kantor Pertanahan berupaya membangun komunikasi dua arah dengan pihak-pihak yang bersengketa melalui pertemuan langsung, mediasi, serta pemberian penjelasan terkait prosedur dan dasar hukum penyelesaian sengketa. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama serta mereduksi emosi dan ketegangan yang kerap muncul dalam konflik pertanahan.

Selain itu, transparansi informasi menjadi elemen penting dalam strategi komunikasi yang diterapkan. Kantor Pertanahan memberikan penjelasan terbuka mengenai tahapan penyelesaian sengketa, persyaratan administrasi, serta batas kewenangan institusi. Keterbukaan informasi tersebut membantu masyarakat memahami posisi lembaga pertanahan sebagai fasilitator penyelesaian sengketa, bukan sebagai pihak yang berpihak pada salah satu kepentingan tertentu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik yang responsif berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Aparatur pertanahan berupaya merespons keluhan dan pertanyaan masyarakat secara langsung, baik melalui layanan tatap muka maupun komunikasi administratif. Responsivitas ini dipersepsikan masyarakat sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab institusi dalam menangani permasalahan sengketa tanah.

Dalam konteks legitimasi publik, strategi komunikasi Public Relations berperan dalam membangun citra Kantor Pertanahan sebagai lembaga yang profesional dan akuntabel. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dalam proses komunikasi dan memperoleh penjelasan yang memadai, tingkat penerimaan terhadap keputusan yang diambil oleh lembaga cenderung meningkat, meskipun hasil penyelesaian sengketa tidak selalu sepenuhnya sesuai dengan harapan semua pihak.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi Public Relations memiliki peran sentral dalam penyelesaian sengketa tanah di sektor pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan konsep komunikasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya transparansi, partisipasi, dan dialog antara institusi pemerintah dan masyarakat. Komunikasi tidak lagi dipahami sebagai proses penyampaian informasi secara satu arah, melainkan sebagai proses interaksi yang bertujuan membangun pemahaman dan kepercayaan.

Dalam perspektif teori Public Relations, praktik komunikasi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka mencerminkan pendekatan komunikasi dua arah yang berorientasi pada kepentingan publik. Peran Public Relations sebagai mediator dan fasilitator dialog terlihat dalam upaya lembaga untuk menampung aspirasi masyarakat serta menjelaskan kebijakan dan prosedur secara terbuka. Pendekatan ini mendukung terbentuknya hubungan yang lebih seimbang antara institusi dan publiknya.

Kepercayaan publik yang terbangun melalui komunikasi pelayanan publik menjadi modal sosial yang penting bagi lembaga pertanahan. Kepercayaan tersebut tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, tetapi juga menentukan tingkat penerimaan terhadap keputusan institusional. Dalam konteks sengketa tanah, kepercayaan publik berfungsi sebagai faktor penentu dalam mereduksi potensi konflik lanjutan dan menjaga stabilitas sosial.

Legitimasi publik terhadap Kantor Pertanahan juga terbentuk melalui konsistensi antara komunikasi dan tindakan institusi. Ketika strategi komunikasi Public Relations didukung oleh pelayanan yang adil, responsif, dan profesional, maka legitimasi lembaga di mata masyarakat semakin menguat. Hal ini menunjukkan bahwa legitimasi tidak semata-mata bersumber dari kewenangan hukum, tetapi juga dari kualitas komunikasi dan hubungan yang dibangun dengan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tantangan komunikasi masih dapat muncul, terutama ketika ekspektasi masyarakat tidak sepenuhnya sejalan dengan hasil penyelesaian sengketa. Dalam kondisi tersebut, peran Public Relations menjadi semakin krusial untuk menjelaskan batas kewenangan lembaga serta mengelola persepsi publik secara etis dan bertanggung jawab. Dengan demikian, strategi komunikasi Public Relations perlu terus dikembangkan sebagai bagian integral dari manajemen pelayanan publik di bidang pertanahan.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi Public Relations memiliki peran yang signifikan dalam penyelesaian sengketa tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka. Penyelesaian sengketa tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif dan hukum, tetapi juga sangat bergantung pada efektivitas komunikasi pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi. Strategi komunikasi yang persuasif, dialogis, dan transparan terbukti mampu membantu mereduksi konflik serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses penyelesaian sengketa tanah.

Peran Public Relations dalam membangun kepercayaan publik tercermin melalui komunikasi dua arah yang responsif dan berorientasi pada pelayanan. Keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta sikap empatik aparatur pertanahan berkontribusi dalam menciptakan hubungan yang lebih konstruktif antara lembaga dan masyarakat. Kepercayaan yang terbangun tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap keputusan institusional, meskipun tidak semua pihak memperoleh hasil yang sepenuhnya sesuai dengan harapan.

Selain itu, legitimasi publik terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka dibentuk melalui konsistensi antara komunikasi dan praktik pelayanan. Ketika strategi komunikasi Public Relations dijalankan secara profesional dan etis, lembaga pertanahan tidak hanya dipandang memiliki kewenangan hukum, tetapi juga memperoleh pengakuan sosial dari masyarakat. Oleh karena itu, penguatan fungsi Public Relations dalam komunikasi pelayanan publik perlu menjadi bagian integral dari manajemen institusi pertanahan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan serta legitimasi publik secara berkelanjutan.

E. Referensi

- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3).
- Irawan, E. P. (2025). *Komunikasi CSR- Pendekatan Strategis dalam Mewujudkan Keberlanjutan Bisnis Perusahaan*. Prenada Media.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK* (D. F. Romiza, Ed.). Star Digital Publishing.
- Jazmine, I., Roring, E. B., Tholemadia, F. K., Simbolon, A., & Samekto, F. A. (2025). Prinsip Good Governance dan Kritik atas Rasionalitas: Diskursus Pengelolaan Tunjangan Anggota DPR RI dalam Membentuk Persepsi Keadilan Publik Universitas Diponegoro 2,4. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 121–128. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17333377>
- Musaffah, U., & Maharani, A. J. (2024). Penerapan Teori Hukum dan Masyarakat dalam Penyelesaian Konflik Agraria (Studi Kasus Sengketa Lahan di Lampung Tengah). *PAGARUYUANG Law Journal*, 8(1), 58–71. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang>
- Myaskur, & Wahyudiono, T. (2024). Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Adat. *Islamic Law: Jurnal Siyasah*, 9(2), 97–110. <https://doi.org/10.53429/iljs.v9i2.600>
- Ningsih, R. K., & Tuasikal, H. (2025). Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Tanah. *Journal of Dual Legal Systems*, 2(1), 2025. <https://doi.org/10.58824/jdls.v2i1.323>

- Purba, A. M., Rustiyana, H., Irawan, E. P., Juansa, A., Astari, F., & Aprinta, G. (2025). *Manajemen Public Relations- Inovasi, Teknologi, dan Humanisasi Komunikasi* (S. H. Ikrima, Ed.). Star Digital Publishing.
- Putri, I. J., & Yuliana, N. (2025). Transformasi Strategi Public Relations: Studi Literatur atas Perkembangan Strategi PR dalam Era Digital. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(02), 70. <http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA70>
- Taping, L. R., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(3). <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Zahroh, N. I., Nasution, L. A., Tazqia, A. D., Faiha, H. A. I., & Nurhayati, D. (2025). STRATEGI PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF: TEKNIK, TANTANGAN DAN SOLUSINYA. *Jurnal Kajian Pendidikan*, 3(6), 107–118.