BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi memainkan peran strategis sebagai *Facilitator Communication* yang mengadopsi model *Excellence Public Relation Two-Way Symmetric*. Melalui komunikasi dua arah yang aktif, responsif, dan transparan, Humas berupaya menciptakan hubungan yang harmonis antara kantor pertanahan dengan masyarakat. Berbagai inisiatif yang dilakukan menunjukkan komitmen Humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan. Humas secara konsisten memberikan pelayanan informasi dan menangani pengaduan baik secara langsung maupun daring, memastikan masyarakat mendapatkan akses mudah untuk berinteraksi.

Dengan menyediakan kanal komunikasi seperti media sosial, aplikasi online, dan ruang mediasi, Humas menerima dan menindaklanjuti masukan, kritik, saran, serta apresiasi masyarakat dengan cepat dan tepat. Keberadaan staf khusus di sub-divisi *command center* memungkinkan fokus yang lebih baik terhadap pelayanan informasi dan pengaduan, sehingga mempercepat proses penanganan masalah. Kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi staf command center berperan penting dalam mencegah kesalahpahaman dan memberikan solusi yang solutif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menjelaskan prosedur, biaya, dan persyaratan layanan secara jelas melalui berbagai media, Humas memastikan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Informasi yang mudah diakses memungkinkan masyarakat menggunakan layanan secara mandiri tanpa kebingungan. Kritik, saran, dan masukan masyarakat dievaluasi secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kantor pertanahan.

Peran Humas.., Jordian Isa Sandry, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Keseluruhan upaya ini menunjukkan bahwa Humas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif dalam membangun kepercayaan publik. Dengan semangat keterbukaan, kolaborasi, dan transparansi, Humas berkontribusi pada terciptanya pelayanan pertanahan yang lebih baik, profesional, dan terpercaya. Peran ini menjadi ujung tombak dalam mendukung hubungan positif antara masyarakat dan pemerintah.

Peran Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi sebagai *Facilitator Communication* berfokus pada peningkatan pelayanan masyarakat. Setiap elemen diimplementasikan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan dapat memenuhi harapan masyarakat. Humas menyediakan fasilitas fisik dan kanal daring yang mendukung kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan informasi dan pengaduan dengan dedikasi dan integritas tinggi, tim Humas mampu menangani kebutuhan informasi dan pengaduan masyarakat secara andal, didukung oleh pelatihan dan seminar untuk meningkatkan kompetensi. Tim Humas juga menunjukkan daya tanggap yang cepat, tepat, dan solutif, serta kemampuan berkomunikasi yang baik untuk memastikan permintaan layanan ditangani secara optimal.

Jaminan prosedur yang jelas mengenai persyaratan, proses, dan biaya layanan memberikan rasa percaya kepada masyarakat terhadap kantor pertanahan serta melayani dengan perhatian, kesabaran, dan empati, memastikan setiap keluhan atau kebutuhan masyarakat ditangani dengan solusi yang tepat.

Melalui penerapan elemen-elemen ini, Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Upaya ini memperkuat peran Humas sebagai jembatan antara kantor pertanahan dan masyarakat, sekaligus menciptakan hubungan yang harmonis dan mendukung transparansi dalam layanan administrasi pertanahan

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dari penelitian ini yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, antara lain:

1. Humas Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi perlu memastikan semua kanal komunikasi, baik tatap muka maupun daring, selalu aktif dan terintegrasi untuk mendukung komunikasi dua arah yang efektif, tingkatkan pelatihan komunikasi untuk staf agar mereka dapat menangani berbagai situasi, termasuk pengaduan kompleks, dengan lebih professional, manfaatkan teknologi seperti chatbot, AI, atau dashboard pemantauan pengaduan untuk mempercepat respons dan memproses umpan balik masyarakat dengan lebih efisien. rutin mengevaluasi efektivitas komunikasi dan solusi yang diberikan, masukan dari masyarakat dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Pastikan fasilitas pendukung terus diperbarui dan dirawat agar tetap memberikan kenyamanan kepada masyarakat serta fokus pada peningkatan keterampilan teknis staf Humas melalui pelatihan lanjutan terkait kebijakan pertanahan terbaru untuk menjaga keandalan informasi yang diberikan.