

**PERAN KOMUNIKASI APARAT DESA DALAM
PEMBUATAN SURAT TANAH DI DESA BAYAT,
KECAMATAN BELANTIKAN RAYA, KABUPATEN
LAMANDAU**

SKRIPSI



Oleh:

Matias Sandi

NIM. 24.12.233173

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

**PERAN KOMUNIKASI APARAT DESA DALAM
PEMBUATAN SURAT TANAH DI DESA BAYAT,
KECAMATAN BELANTIKAN RAYA, KABUPATEN
LAMANDAU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

Matias Sandi

NIM. 24.12.233173

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta, sebagai wujud rasa bakti dan terima kasih atas kucuran doa yang tiada pernah putus di setiap sujud, cinta kasih yang tak bersyarat, serta segala pengorbanan yang menjadi fondasi utama saya hingga bisa mencapai titik ini.
2. Pendamping hidup dan buah hatiku yang menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan kebahagiaan terbesar saya. Terima kasih kepada istriku tercinta yang selalu setia mendampingi dengan penuh kesabaran, memberikan doa yang tulus, serta pengertian yang luar biasa selama saya membagi waktu antara tanggung jawab keluarga dan penyusunan skripsi ini. Untuk anakku tersayang, senyuman dan kehadiranmu adalah penyemangat utama Ayah untuk terus berjuang menyelesaikan studi ini demi masa depan kita bersama.
3. Dosen Pembimbing Utama dan Pendamping Terima kasih atas segala ilmu, kesabaran, waktu, bimbingan, dan arahan berharga yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik.

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangka
Raya beserta seluruh Civitas Akademika

RIWAYAT HIDUP

Nama : Matias Sandi
Tempat Tanggal Lahir : Bayat, 02 Februari 1982
Alamat : Jl. THB. Juang RT.04, Desa Bayat, Kec.
Belantikan Raya, Kab. Lamandau
No. Telp : 0822 5445 4343
Email : Matiassandi61@gmail.com
Status : Menikah

Pendidikan:

SDN Bayat 1 : Tahun 1990–1995
SMPN Bulik : Tahun 1995–1997
SMKN–1 Pangkalan Bun : Tahun 1997–2000

Organisasi

1. Ketua Karang Taruna
2. Ketua PAC PDI Perjuangan 2 Periode

Hobi

1. Main Volly (Popda III)
Kontingen Kab. Kotawaringin Barat
2. Camping/Petualangan di Hutan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur, penulis bersyukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang atas karunia-Nya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Peran Komunikasi Aparat Desa dalam Pembuatan Surat Tanah di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Ilmu Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

1. Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangka Raya.
2. Dr. (Cand) Rachmat Hidayat, S.H., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP ADKOM).
3. Dr. H. Junaidi, SH, M.I.Kom selaku Ketua Penguji.

4. Annisa Rizki Ananda, M.I.Kom selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Lisnawati, M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah senantiasa memberikan arahan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rahmita Sari, M.A selaku Penguji Utama yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, Istri, Anak Tercinta dan Keluarga yang selalu mendoakan dan telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral selama masa perkuliahan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 2021

Penulis,

RINGKASAN

Matias Sandi. 2026. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Peran Komunikasi Aparat Desa dalam Pembuatan Surat Tanah di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau. Dibawah bimbingan Ibu Annisa Rizki Ananda, M.I.Ikom dan Ibu Lisnawati, M.I.Kom

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT) di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau menghadapi dinamika kompleks berupa kesalahpahaman informasi, keterlambatan pelayanan, kurangnya transparansi prosedur, serta adanya kesenjangan pemahaman regulasi oleh masyarakat. Masalah utama yang sering muncul di lapangan adalah terjadinya konflik horizontal antar warga seperti tumpang tindih klaim kepemilikan tanah akibat batas alam yang berubah, klaim sepihak dari oknum tertentu, serta sulitnya koordinasi dengan pemilik tanah perbatasan yang berada di luar daerah. Selain itu, keterbatasan jaringan internet dan singkatnya jam operasional kantor desa (pukul 08.00 hingga 12.00) turut menjadi hambatan mekanis dalam efisiensi birokrasi pertanahan. Oleh karena itu, masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi yang diterapkan oleh aparat Desa Bayat dalam proses pelayanan pembuatan SKT di tengah berbagai hambatan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran komunikasi, baik komunikasi interpersonal maupun komunikasi organisasi, yang digunakan oleh aparat desa dalam memberikan pelayanan pembuatan SKT kepada masyarakat, serta untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang

muncul dan upaya yang dilakukan aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif naturalistik, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam mengamati kondisi alamiah di lapangan tanpa manipulasi variabel. Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau, Provinsi Kalimantan Tengah, dengan waktu pelaksanaan selama tiga bulan dari Mei hingga Juli 2026. Data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menerapkan model analisis kualitatif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan integratif dan berkelanjutan, yaitu reduksi data (pemilihan dan penyederhanaan data), penyajian data (deskriptif naratif dan tabel), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Bayat secara efektif menggabungkan dua model komunikasi, yaitu model formal-struktural berdasarkan hierarki pemerintahan dan model informal-kultural yang memanfaatkan kearifan lokal adat Dayak setempat. Secara organisasi, struktur komunikasi yang terbentuk di kantor desa cenderung menyerupai pola jaringan roda dengan Kepala Desa dan Kepala Urusan Pemerintahan bertindak sebagai pusat informasi dan validasi administratif formal. Namun, ketika proses beralih ke tahap pengukuran fisik tanah di lapangan, pola komunikasi bertransformasi menjadi jaringan semua arah yang luwes, demokratis, dan partisipatif karena melibatkan interaksi timbal balik antara warga pemohon, saksi batas tanah, Kepala Dusun, tokoh masyarakat sebagai pengarah pendapat, serta tokoh adat. Pendekatan kultural ini terbukti sangat menonjol dan krusial sebagai instrumen resolusi konflik yang mampu meredam ketegangan sengketa batas tanah antar warga sebelum dokumen resmi disahkan secara hukum oleh Kepala Desa.

Selain itu, penelitian ini menemukan fenomena bahwa singkatnya jam operasional formal kantor desa secara alamiah mendorong perluasan fungsi pelayanan publik melalui komunikasi interpersonal informal di luar jam kerja, di mana perangkat desa tetap melayani konsultasi administrasi warga di rumah

pribadi pada sore atau malam hari demi memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi

Summary

Matias Sandi. 2026. Communication Science Study Program, University of Muhammadiyah Palangka Raya, The Role of Communication of Village Officials in Making Land Papers in Bayat Village, Belantikan Raya District, Lamandau Regency. Under the guidance of Mrs. Annisa Rizki Ananda, M.I.Ikom and Mrs. Lisnawati, M.I.Kom

The service of making Land Certificates (SKT) in Bayat Village, Belantikan Raya District, Lamandau Regency faces complex dynamics in the form of misunderstanding of information, delays in services, lack of transparency in procedures, and gaps in understanding of regulations by the community. The main problems that often arise in the field are the occurrence of horizontal conflicts between residents such as overlapping land ownership claims due to changing natural boundaries, unilateral claims from certain individuals, and difficulty in coordinating with border land owners who are outside the area. In addition, the limited internet network and the short operating hours of the village office (08.00 to 12.00) are also mechanical obstacles in the efficiency of the land bureaucracy. Therefore, the problem studied in this study is how the role of communication is applied by Bayat Village officials in the process of providing SKT services in the midst of these various obstacles.

This study aims to describe and analyze the role of communication, both interpersonal communication and organizational communication, used by village officials in providing HCS making services to the community, as well as to identify communication barriers that arise and efforts made by village officials in improving the quality of public services.

This study uses a qualitative approach with a naturalistic descriptive type, where the researcher acts as the main instrument in observing natural conditions in the field without manipulating variables. The location of the research was determined in Bayat Village, Belantikan Raya District, Lamandau Regency, Central Kalimantan Province, with a three-month implementation time from May to July 2026. Data was collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The data analysis technique used applies the qualitative analysis model from Miles and Huberman which includes three interactive and continuous stages, namely data reduction (data selection and simplification), data presentation (narrative descriptive and table), and conclusion drawing and data verification.

The results of the study show that the Bayat Village apparatus effectively combines two communication models, namely a formal-structural model based on the hierarchy of government and an informal-cultural model that utilizes local wisdom of local Dayak customs. Organizationally, the communication structure formed in village offices tends to resemble a wheel network pattern with the Village Head and Head of Government Affairs acting as a center of formal administrative information and validation. However, when the process shifts to the stage of physical measurement of the land in the field, the communication pattern transforms into a flexible, democratic, and participatory all-way network because it involves mutual interaction between the applicant's residents, land boundary witnesses, Hamlet Heads, community leaders as opinion guides, and traditional leaders. This cultural approach has proven to be very prominent and crucial as a conflict resolution instrument that is able to reduce the tension of land boundary disputes between residents before the official document is legally ratified by the Village Head.

In addition, this study found the phenomenon that the short formal operating hours of village offices naturally encourage the expansion of public service functions through informal interpersonal communication outside working hours, where village officials continue to serve administrative consultations of residents in private homes in the afternoon or evening to ensure the full needs of the community

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: “Peran Komunikasi Aparat Desa Dalam Pembuatan Surat Tanah di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau” dapat diselesaikan dengan baik.

Pengantar kepada isi Skripsi yang telah dihasilkan. Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program studi Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, 25 Juni 2026

Penulis,

Matias Sandi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN IDENTITAS PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	vii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	viii
HALAMAN RINGKASAN	x
HALAMAN <i>SUMMARY</i>	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Tinjauan Tentang Peran Komunikasi	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Teori.....	16
2.4 Kerangka Konsep.....	16

BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
3.1.1 Pendekatan	17
3.1.2 Jenis Penelitian	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Fokus Penelitian.....	20
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Analisis Data.....	21
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 25
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.2 Hasil Penelitian.....	24
4.3 Pembahasan.....	26
 BAB V PENUTUP	 33
5.1 Simpulan.....	32
5.2 Saran	32
 DAFTAR PUSTAKA	 34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 4.1 Arah Aliran Komunikasi	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	14

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan pembuatan surat tanah di Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya, Kabupaten Lamandau merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan secara langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya kepastian hukum kepemilikan tanah. Dalam praktiknya, layanan ini tidak hanya bergantung pada aspek administratif, tetapi juga sangat ditentukan oleh peran komunikasi yang dibangun oleh aparat desa dengan masyarakat. Peristiwa yang sering muncul adalah adanya kesalahpahaman informasi, keterlambatan pelayanan, serta kurangnya transparansi dalam prosedur, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan sekadar alat penyampaian informasi, tetapi menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan responsif.

Tanah merupakan aset yang memiliki nilai sosial dan ekonomis yang tinggi bagi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan seperti Desa Bayat, Kecamatan Belantikan Raya. Kepemilikan tanah yang sah menjadi fondasi keamanan bagi warga untuk melakukan berbagai aktivitas ekonomi maupun tempat tinggal. Namun, dalam realitasnya, proses legalisasi awal tanah yang sering diwujudkan dalam bentuk Surat Keterangan Tanah (SKT) kerap menjadi titik krusial yang sarat dengan kompleksitas birokrasi.

Secara yuridis, kedudukan pemerintahan desa di Indonesia telah diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. UU ini memberikan otonomi dan mandat yang besar bagi pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, termasuk dalam hal administrasi pelayanan publik. Guna merespons dinamika tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, dan akuntabel, pemerintah kemudian mengesahkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa . Pembaruan undang-undang ini tidak hanya memperpanjang masa jabatan kepala desa, tetapi membawa tuntutan yang lebih berat terhadap peningkatan kapasitas manajerial, integritas, kualitas pelayanan publik, serta perlindungan hukum yang lebih jelas bagi jalannya pemerintahan desa.

Dengan adanya payung hukum baru tersebut, aparat desa dituntut untuk menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana komunikasi yang transparan menjadi pilar utamanya. Pelayanan publik yang prima tidak lagi hanya diukur dari selesainya proses administrasi secara prosedural, melainkan dari efektivitas peran komunikasi yang terbangun antara penyelenggara pelayanan (aparat desa) dengan penerima layanan (warga). Sering kali, masalah dalam pembuatan SKT bukan disebabkan oleh kekurangan regulasi, melainkan adanya gap komunikasi ketidakjelasan informasi mengenai syarat, lambatnya koordinasi internal, hingga ketidaktransparanan mengenai biaya operasional cek lapangan yang rentan memicu praktik pungutan liar.

Di Desa Bayat, interaksi antara aparat desa dan warga menjadi kunci. Jika komunikasi berjalan satu arah (*top-down*) atau bersifat tertutup, kecurigaan dan konflik, baik sengketa lahan maupun ketidakpuasan pelayanan, sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, memahami peran komunikasi yang digunakan aparat desa dalam pembuatan SKT menjadi urgensi agar dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah bersifat komunikatif, transparan, dan solutif, atau justru menjadi penghambat bagi hak-hak warga.

Urgensi kepemilikan Surat Keterangan Tanah (SKT) sebagai langkah awal administrasi pertanahan di tingkat tapak kini menghadapi dinamika baru seiring meningkatnya tuntutan masyarakat untuk meningkatkan status hukum hak milik mereka menjadi sertifikat tanah. Berdasarkan data nasional, jumlah kesadaran masyarakat untuk memproses peningkatan status dari SKT menjadi sertifikat menunjukkan tren yang positif dalam beberapa tahun terakhir, yang didorong oleh pemahaman akan jaminan kepastian hukum yang lebih absolut dan nilai ekonomis tanah yang lebih tinggi (Kementerian ATR/BPN, 2025; Siregar *et al.*, 2023). Proses pendaftaran tanah pertama kali dari alas hak berupa SKT menuju sertifikat ini diatur melalui mekanisme pendaftaran tanah sistematis maupun sporadik di Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang secara teknis membutuhkan verifikasi berjenjang mulai dari pengumpulan bukti kepemilikan, pengukuran fisik, hingga penerbitan sertifikat (Parlindungan, 2021). Transformasi dari SKT menjadi sertifikat resmi ini menempatkan pemerintah desa sebagai hulu dari seluruh alur sirkulasi data pertanahan yang akan diajukan oleh warga pemohon.

Namun, di tengah gelombang peningkatan kesadaran hukum tersebut, aparat pemerintahan di pedesaan kerap kali dihadapkan pada sengketa horizontal berupa adanya oknum warga yang ngotot membuat SKT atau mengklaim kepemilikan di atas tanah milik orang lain. Fenomena penyerobotan sepihak, tumpang tindih alas hak, serta pemaksaan kehendak oleh oknum tertentu ini umumnya dipicu oleh kaburnya batas-batas alamiah tanah historis dan tingginya nilai ekonomi lahan pertanahan (Setyowati, E., & Sudarsono, 2024). Tindakan memaksakan klaim atas hak tanah orang lain secara sepihak ini tidak jarang menimbulkan ketegangan sosial yang hebat di tingkat dusun dan RT. Di sinilah peran komunikasi aparat desa diuji bukan sekadar sebagai juru ketik dokumen, melainkan sebagai komunikator mediasi yang harus mampu menyampaikan regulasi secara tegas, persuasif, dan netral guna mereduksi konflik horizontal tersebut sebelum berkas administrasi disahkan (Mulyadi, 2022).

Oleh karena itu, memahami bagaimana peran komunikasi yang digunakan oleh aparat desa dalam pembuatan SKT di Desa Bayat menjadi sangat mendesak. Penelitian ini penting dilakukan untuk mendeteksi di mana letak hambatan komunikasi yang menghambat pelayanan, serta bagaimana perangkat desa mengaktualisasikan semangat pembaruan regulasi tersebut dalam mewujudkan pelayanan administrasi pertanahan yang bersih, jelas, dan komunikatif di tingkat tapak.

Penelitian ini bertujuan untuk membedah dinamika komunikasi tersebut, mengidentifikasi hambatan yang muncul, dan melihat bagaimana

aparatus desa berupaya menavigasi proses birokrasi di tengah ekspektasi masyarakat akan pelayanan yang cepat dan jujur.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran komunikasi yang diterapkan oleh aparat Desa Bayat dalam proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT)?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran komunikasi (interpersonal maupun organisasi) yang digunakan oleh aparat desa dalam melayani pembuatan SKT.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan surat tanah. Aparatus desa dapat memahami peran komunikasi yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, dan akuntabel.
2. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya komunikasi dalam proses pelayanan publik. Dengan komunikasi yang lebih baik, masyarakat dapat lebih mudah memahami prosedur, persyaratan, serta alur pembuatan surat tanah,

sehingga mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan partisipasi aktif.

3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam penelitian lanjutan yang berkaitan dengan komunikasi pelayanan publik, baik dalam konteks administrasi pertanahan maupun sektor pelayanan lainnya.