

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Audit Komunikasi Pelayanan Publik pada Layanan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara*” yang bertujuan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik melalui audit komunikasi, dengan fokus pada perilaku dan kompetensi pelaksana layanan. Audit ini menitikberatkan pada umpan balik masyarakat berupa tanggapan, persepsi, dan pengalaman terhadap kinerja petugas. Latar belakang penelitian adalah penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 dibandingkan tahun 2022, khususnya pada dimensi perilaku dan kompetensi petugas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus eksplanatori. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dokumentasi, angket pendukung, dan *Focus Group Discussion (FGD)*, dengan informan utama dari masyarakat/perangkat desa sebagai pengguna layanan dan pegawai dinas sebagai pelaksana.

Hasil audit menunjukkan bahwa perilaku petugas dinilai positif atau sesuai harapan masyarakat, ditunjukkan melalui sikap ramah, adil, profesional, dan kemampuan membangun komunikasi dua arah yang efektif. Dari sisi kompetensi, petugas memahami kebijakan, menguasai keterampilan teknis dan komunikasi, serta mampu berkoordinasi lintas unit. Pelatihan dan evaluasi internal mendukung peningkatan profesionalisme. Namun, terdapat catatan dari sebagian kecil masyarakat terkait kesiapan petugas dalam menghadapi situasi tak terduga yang menjadi catatan penting untuk perbaikan ke depannya.

Teori komunikasi interpersonal digunakan untuk menjelaskan pentingnya komunikasi langsung yang terbuka, empatik, dan membangun kepercayaan dalam pelayanan publik. Rekomendasi meliputi penguatan kanal umpan balik, pelatihan komunikasi berkelanjutan, audit rutin, dan pemanfaatan media sosial. Audit ini menegaskan bahwa perilaku dan kompetensi petugas menjadi kunci dalam membangun komunikasi pelayanan publik yang responsif.

Kata Kunci: Komunikasi, Audit Komunikasi, Pelayanan Publik, Perilaku, Kompetensi.

ABSTRACT

This study is entitled "Public Service Communication Audit at the PPPA Social Service of Banjarnegara Regency" which aims to evaluate the implementation of public services through a communication audit, focusing on the behavior and competence of service implementers. This audit focuses on public feedback in the form of responses, perceptions, and experiences regarding the performance of officers. The background of the study is the decline in the value of the Community Satisfaction Index (IKM) in 2023 compared to 2022, especially in the dimensions of officer behavior and competence. The study uses a qualitative approach with an explanatory case study method. Data were collected through semi-structured interviews, observations, documentation, supporting questionnaires, and Focus Group Discussions (FGD), with key informants from the community/village apparatus as service users and service employees as implementers.

The audit results show that the behavior of officers is considered positive or in accordance with community expectations, demonstrated through a friendly, fair, professional attitude, and the ability to build effective two-way communication. In terms of competence, officers understand policies, master technical and communication skills, and are able to coordinate across units. Internal training and evaluation support increased professionalism. However, there are notes from a small portion of the community regarding the readiness of officers in dealing with unexpected situations which are important notes for future improvements.

Interpersonal communication theory is used to explain the importance of direct communication that is open, empathetic, and builds trust in public services. Recommendations include strengthening feedback channels, ongoing communication training, routine audits, and utilizing social media. This audit confirms that officer behavior and competence are key to building responsive public service communication.

Keywords: Communication, Communication Audit, Public Service, Behavior, Competence.