

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yang mencakup dua hal utama, yaitu: Pertama menjelaskan bagaimana pelayanan publik pada Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara dengan berfokus pada dua unsur utama pelayanan publik, yakni perilaku dan kompetensi pelaksana; Kedua menganalisis audit komunikasi dalam aspek umpan balik (*feedback*) komunikasi pelayanan publik, termasuk tanggapan, persepsi, dan pengalaman masyarakat penerima layanan dengan fokus yang sama pada perilaku dan kompetensi pelaksana, maka penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut :

1. Perilaku petugas pelayanan publik dinilai positif dan berkontribusi besar dalam menciptakan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Audit komunikasi menunjukkan bahwa petugas bersikap ramah, tegas, adil, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Hal ini diperkuat oleh mayoritas masyarakat yang memberikan tanggapan positif terhadap keramahan, kecepatan respons, dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah tanpa mempersulit proses pelayanan.
2. Interaksi antara petugas dan masyarakat mencerminkan keberhasilan penerapan standar pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Komunikasi dua arah berjalan lancar, mengedepankan integritas, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pelayanan di Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara.
3. Dari aspek kompetensi, petugas menunjukkan penguasaan terhadap kebijakan, keterampilan teknis, dan kemampuan komunikasi yang mendukung penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Petugas juga mampu mengelola waktu, mengoordinasikan tugas lintas unit, serta memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat.
4. Siklus pelatihan dan evaluasi internal terbukti berkontribusi pada peningkatan profesionalisme petugas. Pembelajaran berkelanjutan memungkinkan petugas untuk terus beradaptasi terhadap dinamika pelayanan publik serta kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

5. Meski hasil audit komunikasi menunjukkan tren positif, terdapat sebagian kecil masyarakat yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap kemampuan adaptif petugas dalam menghadapi situasi tidak terduga. Hal ini menjadi catatan penting bagi instansi untuk meningkatkan fleksibilitas, empati, dan kesiapan petugas dalam menangani berbagai kondisi lapangan yang dinamis.
6. Secara keseluruhan, audit komunikasi mengonfirmasi bahwa perilaku dan kompetensi petugas menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan publik. Penguatan kapasitas melalui kebijakan internal yang adaptif dan responsif menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, tangguh, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.
7. Pendekatan audit komunikasi yang diterapkan dalam penelitian ini selaras dengan konsep audit komunikasi menurut (Hardjana, 2000), yang menekankan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap elemen-elemen komunikasi seperti pesan, saluran dan umpan balik. Selain itu, penerapan komunikasi interpersonal yang efektif sebagaimana sisampaikan oleh (Ngalimun, 2018) menjadi kunci keberhasilan interaksi antara petugas dan masyarakat, terutama melalui perilaku dan kompetensi petugas. Kombinasi kedua pendekatan ini memperkuat fondasi komunikasi yang efektif, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara.
8. Audit komunikasi menurut (Hardjana, 2000) dan Permenpan RB Nomor 27 Tahun 2011 memiliki kesamaan utama dalam hal tujuan, yakni mengevaluasi efektivitas komunikasi organisasi serta memperbaiki sistem komunikasi agar lebih optimal. Keduanya menyoroti saluran komunikasi, kejelasan pesan, dan penerimaan pesan oleh audiens. Yang membedakan keduanya adalah cara pendekatannya. Hardjana (2000) menawarkan konsep yang lebih umum dan teoritis, cocok untuk berbagai jenis organisasi, dengan fokus pada unsur dasar komunikasi seperti sumber, media, proses, makna pesan, bentuk, dan konteks komunikasi di berbagai organisasi. Sementara itu, Permenpan RB Nomor 27 Tahun 2011 menggunakan pendekatan teknis dan birokratis, dirancang khusus untuk lingkungan instansi pemerintah, dengan dimensi audit yang lebih luas, meliputi kebijakan dan strategi komunikasi, sistem saluran dan

media, kompetensi SDM, ketepatan waktu dan kejelasan pesan, serta partisipasi dan umpan balik dari publik. Pendekatan ini menekankan komunikasi yang transparan, akuntabel, dan responsif sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang diperoleh dari audit komunikasi pelayanan publik pada Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara, terdapat sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat lebih memperkuat kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Rekomendasi ini terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu rekomendasi akademis yang bertujuan untuk memberikan arahan bagi penelitian lanjutan, serta rekomendasi praktis yang lebih fokus pada langkah-langkah yang dapat langsung diterapkan oleh Dinas Sosial PPPA untuk meningkatkan kinerja petugas dan efektivitas pelayanan. Rekomendasi tersebut tidak hanya merespons temuan-temuan penelitian, tetapi juga menawarkan solusi konkret untuk menjawab tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik, terutama dalam hal komunikasi dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

- a. Rekomendasi Akademis
  1. Pengembangan model evaluasi berdasarkan umpan balik masyarakat. Penelitian berikutnya bisa fokus pada cara yang lebih efektif untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat. Misalnya, dengan membuat sistem yang memudahkan masyarakat untuk memberikan masukan secara langsung, seperti melalui pertemuan atau forum yang rutin diadakan, sehingga masukan tersebut bisa menjadi bahan evaluasi yang berguna.
  2. Studi tentang hubungan antara pelatihan dan kinerja petugas. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk melihat lebih dalam bagaimana pelatihan yang diberikan kepada petugas bisa mempengaruhi cara mereka melayani masyarakat. Hal ini penting untuk mengetahui apakah pelatihan yang sudah ada benar-benar meningkatkan kinerja petugas dalam jangka panjang.
- b. Rekomendasi Praktis
  1. Optimalisasi mekanisme umpan balik masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Sosial PPPA Kabupaten

Banjarnegara disarankan untuk memperluas kanal umpan balik masyarakat, termasuk melalui survei kepuasan, kotak saran, atau forum tatap muka berkala. Dengan demikian, persepsi dan pengalaman masyarakat dapat terus menjadi bahan evaluasi yang konstruktif, sehingga instansi dapat menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

2. Evaluasi kinerja petugas pelayanan secara rutin dan komprehensif. Evaluasi kinerja petugas harus dilakukan secara rutin dan disesuaikan dengan hasil umpan balik dari masyarakat dan perangkat desa. Dengan cara ini, pelayanan yang diberikan dapat terus relevan dan responsif terhadap kebutuhan nyata yang ada di lapangan, memperkuat hubungan antara petugas dan masyarakat.
3. Penguatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan. Dinas Sosial PPPA diharapkan untuk mengadakan pelatihan layanan prima secara berkala, dengan fokus pada keterampilan komunikasi, empati, dan manajemen konflik. Pelatihan ini penting untuk memperkuat kompetensi petugas dalam menghadapi dinamika situasi yang bervariasi, agar pelayanan tetap efektif dan berkualitas.
4. Audit komunikasi berkelanjutan. Disarankan agar Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara melakukan audit komunikasi secara berkala dan menyeluruh. Audit ini tidak hanya untuk mengukur efektivitas interaksi antara petugas dan masyarakat, tetapi juga untuk mengidentifikasi potensi kesenjangan dalam pelayanan yang mungkin belum terungkap dalam penelitian ini, serta sebagai upaya untuk terus memperbaiki komunikasi pelayanan publik.
5. Pemanfaatan media sosial untuk Sosialisasi dan Penyebaran Informasi. Untuk menanggapi sebagian kecil masyarakat yang merasa tidak puas karena keterbatasan adaptasi petugas dalam situasi tak terduga, disarankan agar Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara memanfaatkan media sosial resmi untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang tersedia secara lebih rutin dan terjadwal. Dengan cara ini, masyarakat bisa lebih cepat mengetahui perubahan atau informasi penting tentang layanan yang disediakan, mengurangi kebingungannya dan meningkatkan komunikasi yang lebih jelas.