

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengeksplorasi *Excellence Communication* dalam pengelolaan pengaduan dari masyarakat pada lapak aduan di Kabupaten Banyumas. Metodologi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari pengelola lapak aduan yang berasal dari Dinkominfo Kabupaten Banyumas, perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, dan juga masyarakat yang memanfaatkan layanan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Proses analisis data dilakukan dengan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan aduan masyarakat pada Lapak Aduan Kabupaten Banyumas telah menerapkan prinsip-prinsip *Excellence Communication* melalui empat model komunikasi *public relations*, dengan model *Two-Way Symmetrical* sebagai bentuk komunikasi yang paling dominan. Lapak Aduan tidak hanya menjadi media penyampaian pengaduan, tetapi juga menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui mekanisme penyampaian aduan, pemberian tanggapan, tindak lanjut, pemantauan status laporan, serta penyampaian umpan balik berupa saran dan penilaian layanan. Pola komunikasi tersebut membangun hubungan yang lebih terbuka, partisipatif, responsif, dan saling menguntungkan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banyumas. Temuan ini menunjukkan bahwa lapak aduan berperan sebagai saluran komunikasi timbal balik yang mendukung pelayanan publik yang lebih partisipatif dan responsif.

Kata kunci: *excellence communication*, lapak aduan, komunikasi dua arah

ABSTRACT

This study aims to identify, analyze, and explore Excellence Communication in the management of public complaints on the complaint portal in Banyumas Regency. The methodology used is qualitative descriptive, involving data collection through in-depth interview, observation, and documentation. The informants in this study consisted of complaint center managers from the Banyumas Regency Communication and Informan Agency (Dinkominfo), representatives from relevant Regional Apparatus Organizations (OPD), and members of the public who utilized the services, selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the model developed by Miles and Huberman, which includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity was tested using source triangulation by comparing information from various source. The results of the study indicate that the management of public complaints at the Banyumas Regency Complaint Portal has implemented the principles of Excellence in Communication through four public relations communication models, with the Two-Way Symmetrical model being the most dominant form of communication. The Complaint Center not only serves as a medium for submitting complaints but also fosters two-way communication between the government and the public through mechanisms for submitting complaints, providing responses, following up, monitoring the status of reports, and receiving feedback in the form of suggestions and service evaluations. This communication pattern builds a more open, participatory, responsive, and mutually beneficial relationship, thereby supporting improvements in the quality of public services in Banyumas Regency. These findings indicate that the complaint portal serves as a two-way communication channel that supports more participatory and responsive public services.

Keywords: ezcellence communication, feedback portal, two-way communication