

RINGKASAN

Lapak Aduan Banyumas adalah ruang komunikasi publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas yang memungkinkan masyarakat bisa secara aktif menyampaikan aduan, keluhan, informasi, pertanyaan maupun saran terhadap pembangunan dan pelayanan pemerintah di lingkungan Kabupaten Banyumas. Melalui Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 tahun 2018, Lapak Aduan Banyumas diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta sebagai langkah untuk monitoring kinerja pemerintah. Akan tetapi, Lapak Aduan Banyumas yang saat ini sedang mengutamakan untuk memunculkan kebiasaan baru di masyarakat untuk berkomunikasi terhadap pemerintah, masih memiliki beberapa kekurangan. Ulasan negatif dari masyarakat di berbagai media masih menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini dilakukan dengan berdasarkan pada konsep efektivitas oleh Robert W. Duncan yang terdiri atas tiga aspek yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Selain itu, konsep pelayanan publik, *e-government*, serta konsep pengaduan dan sistem pelayanan keluhan juga dikaji dalam penelitian ini terutama terkait prinsip-prinsip dasar dalam mekanisme pelayanan aduan oleh Ombudsman yang terdiri atas keadilan, aksesibilitas, dan responsivitas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga dipilih tiga informan yaitu Koordinator Lapak Aduan Banyumas, Kepala Bidang IKP Dinas Kominfo Banyumas, dan Staf Lapak Aduan Banyumas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dari segi pencapaian tujuan belum relatif terwujud secara umum karena masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti dalam mewujudkan kesadaran publik dan pemeliharaan pilihan akses. Dari segi integrasi sudah relatif terwujud dengan baik dalam hal sosialisasi, koordinasi, dan pemenuhan prinsip-prinsip penanganan aduan. Kemudian, dari segi adaptasi juga sudah dilakukan dengan baik secara umum, meskipun masih ada yang perlu diperhatikan dalam hal responsivitas terhadap masalah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas relatif sudah efektif, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau dikembangkan. Masalah-masalah yang ada terkait penanganan aduan oleh Lapak Aduan Banyumas bisa berasal dari masyarakat atau OPD terkait yang bekerja sama untuk menangani aduan. Dengan fokus yang ingin dicapai saat ini yaitu untuk memunculkan kebiasaan baru di masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah, Lapak Aduan Banyumas secara umum sudah efektif sebagai sarana penyaluran aduan.

Kata Kunci : Efektivitas, Lapak Aduan Banyumas, Penyaluran Aduan.

SUMMARY

The Banyumas Complaint (Lapak Aduan Banyumas) is a public communication space organized by the Banyumas Regency Government that supports the community actively submitting complaints, complaints, questions, and suggestions for and government services within the Banyumas Regency. Through Banyumas Regent Regulation Number 44 of 2018, Banyumas Complaints are expected to increase community participation as well as a step to monitor government performance. However, the Banyumas Complaint, which is currently prioritizing to create new habits in the community to communicate with the government, still has several shortcomings. Negative reviews from the public in various media are still a matter of concern. This study aims to determine the effectiveness of Banyumas complaints as a means of spreading public complaints in Banyumas Regency.

This research was conducted based on the concept of effectiveness by Robert W. Duncan which consists of three aspects, namely goals, integration, and adaptation. In addition, the concept of public services, e-government, as well as the concept of complaints and complaints service systems are also studied in this study, especially regarding the basic principles in the complaint service mechanism by the Ombudsman which consists of justice, accessibility, and responsiveness.

The method used in this research is descriptive qualitative research method. The selection of informants in this study used a purposive sampling technique which contains three informants that are the Coordinator of The Banyumas Complaints, Head of the IKP division of the Ministry of Communication and Information Banyumas. Data collection techniques in this study are interviews, documentation, and observation. The data analysis technique uses an interactive model from Miles, Huberman, and Saldana, namely data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results obtained from this study are that in terms of achieving the goals, in general, although there are still some things that need to be addressed, such as in realizing public awareness and maintaining access options. In terms of integration, it has been relatively good in terms of socialization, coordination, and compliance with the principles of handling complaints. Then, adaptation has also been carried out well in terms of manpower, facilities, and infrastructure, although it still needs to be considered in terms of responsiveness to problems.

The conclusion of this study is that the Banyumas Complaints as a means of delivering public complaints in Banyumas Regency are relatively ineffective, because there are still some things that need to be improved or developed. Existing problems related to the handling of complaints by Banyumas Complaints can come from the community or related OPDs who work together to handle complaints. With the current focus to be achieved, namely to create new habits in the community to communicate with the government, Banyumas Complaints in general have been effective as a means of spreading complaints.

Keywords: Effectiveness, Banyumas Complaints, Distributing Complaints.