BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa Lapak Aduan Banyumas relatif belum efektif sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas karena masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau dikembangkan. Efektivitas Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat ini dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Keefektifan Lapak Aduan Banyumas menurut tiga aspek tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

   Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan efektivitas Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan belum terwujud dengan maksimal. Masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti keterlambatan respon yang bisa terjadi karena masyarakat yang kurang detail menyampaikan aduan ataupun bisa juga terjadi karena OPD yang tidak segera menanggapi sesuai kurun waktu yang ditentukan. Penyelesaian aduan yang dianggap berakhir setelah mendapat respon dari OPD terkait tanpa melihat tindak lanjutnya menjadi poin yang perlu diperbaiki. Aduan yang seperti itu seharusnya masih termasuk kategori aduan dalam proses jika belum mendapat tindak lanjut. Selanjutnya, jika dilihat dari sub aspek kesadaran publik terhadap sistem dan pilihan akses yang efektif dapat disimpulkan bahwa Lapak Aduan Banyumas masih belum optimal untuk

mewujudkan hal tersebut. Masyarakat masih sering menanyakan terkait proses atau prosedur penanganan aduan yang informasinya tidak terdapat pada media sosial Lapak Aduan Banyumas, melainkan hanya terdapat pada website dan itupun tidak diletakkan pada beranda website. Beberapa hal perlu ditingkatkan dalam mewujudkan kesadaran publik terhadap sistem. Begitupun dengan pilihan akses yang belum digunakan secara merata intensitasnya. Lapak Aduan Banyumas lebih berfokus pada penggunaan *Whatsapp* dan *Facebook* karena lebih banyak masyarakat yang mengadu di media tersebut dibandingkan dengan media yang lain.

Pencapaian tujuan akan dapat terlaksana dengan baik jika semua pihak yang berwenang bisa melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam kurun waktu yang sesuai dengan peraturan. Selain itu, ketepatan fokus dan sasaran dalam fungsi Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat juga menjadi salah satu poin penting yang bisa mendorong tercapainya tujuan dengan baik. Penyaluran aduan yang berbasis *online* perlu untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Penempatan informasi di area yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat bisa menjadi langkah perbaikan untuk penggunaan media sosial Lapak Aduan Banyumas. Terakhir, pemeliharaan semua pilihan akses juga harus bisa dijaga dengan baik agar Lapak Aduan Banyumas dapat mencapai tujuannya untuk kepentingan masyarakat secara merata dan efektif.

2. Integrasi

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan efektivitas Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan bahwa integrasi Lapak Aduan Banyumas sudah relatif bagus. Koordinasi di lingkungan internal Lapak Aduan Banyumas maupun dengan OPD terkait sudah bisa dipelihara dengan baik. Kemampuan Lapak Aduan Banyumas dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat juga sudah diwujudkan dengan berbagai cara yaitu dengan penyebaran informasi melalui media sosial, acara-acara tertentu, atau turun langsung di berbagai kecamatan di Kabupaten Banyumas. Kemudian, Lapak Aduan Banyumas juga sudah mengembangkan konsensus dan komunikasinya dengan baik. Kesepakatan dalam pengambilan keputusan maupun dalam menghadapi masalah diwujudkan tanpa menimbulkan konflik. Apabila terdapat OPD yang lalai dalam menanggapi aduan, Lapak Aduan Banyumas mengambil tindakan dengan bijak yaitu memproses atau menanyakan ulang aduan terkait kepada PIC yang bertugas di masing-masing OPD. Bahkan, rencananya Lapak Aduan Banyumas akan memperingatkan secara langsung melalui *door-to-door* kepada dinas yang sudah lalai terlalu banyak dalam menanggapi aduan berdasarkan data rekapitulasi dan hasil evaluasi yang telah dilakukan.

Selanjutnya, Lapak Aduan Banyumas juga sudah memenuhi prinsip keadilan, kerahasiaan, dan transparansi dengan baik dan sesuai aturan. Penanganan aduan yang tidak diskriminatif dan perlindungan keamanan dengan merahasiakan identitas pengadu serta keterbukaan informasi yang bisa diakses

melalui website oleh siapapun tanpa login menjadi langkah yang dilakukan untuk memenuhi ketiga prinsip tersebut.

Dengan demikian, integrasi dapat tercapai apabila sosialisasi yang dilakukan oleh Lapak Aduan Banyumas dilaksanakan melalui berbagai cara, media, dan metode yang relevan dengan masyarakat Banyumas. Mengajak masyarakat untuk mengadu dengan menggunakan bahasa "*ngapak*" menjadikan salah satu cara yang unik dan bisa terus diterapkan kedepannya. Hal selanjutnya yang bisa mendukung tercapainya integrasi adalah dengan pengembangan konsensus dan komunikasi yang baik antara berbagai pihak. Peringatan secara langsung melalui *door-to-door* kepada dinas yang sudah terlalu lalai dalam menanggapi aduan bisa menjadi salah satu langkah pengembangan konsensus yang baik. Untuk itu, diharapkan tidak ada kendala dari segi waktu dan anggaran sehingga kelalaian OPD dalam menangani aduan dapat dikurangi semaksimal mungkin. Terakhir, integrasi Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluan aduan masyarakat bisa dilaksanakan dengan baik jika pemenuhan prinsip-prinsip dasar terkait keadilan penanganan aduan, kerahasiaan identitas pengadu, dan transparansi telah tercapai sesuai peraturan. Hal yang bisa menjadi masukan bagi Lapak Aduan Banyumas yaitu dalam hal edukasi kepada masyarakat mengenai transparansi prosedur penanganan aduan yang mendapat pertanyaan lebih lanjut dari masyarakat. Diharapkan Lapak Aduan Banyumas bisa menginformasikan kepada masyarakat mengenai prosedur, masalah keterlambatan, atau kendala lainnya sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik.

3. Adaptasi

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan efektivitas Lapak Aduan Banyumas sebagai sarana penyaluran aduan masyarakat di Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan bahwa adaptasi yang dilakukan sudah relatif berhasil meskipun ada hal-hal yang masih perlu untuk ditingkatkan. Responsivitas yang tidak hanya pada aduan melainkan juga pada ketidakpuasan, protes, tuntutan, dan hal lainnya yang ditujukan kepada mereka menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan ke depannya. Saat ini, fokus yang ingin dicapai oleh Lapak Aduan Banyumas yaitu untuk mengembangkan habit/kebiasaan baru di masyarakat Banyumas bahwa jika terdapat masalah yang ada kaitannya dengan Pemerintah Kabupaten Banyumas, mereka dapat mengadukannya melalui Lapak Aduan Banyumas. Dengan hal tersebut, Lapak Aduan Banyumas memilih untuk tidak menanggapi komentar masyarakat tentang ketidakpuasan, tuntutan, cacian, makian, atau yang lainnya dengan alasan untuk menghindari konflik.

Kemudian, adaptasi dari segi pengisian tenaga kerja juga sudah diwujudkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tidak ada kriteria khusus dalam pemilihan staf pengelola aduan dan dalam pembagian tugas seperti yang sudah tertulis di peraturan yaitu harus berkompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Tugas yang seragam menjadi tanggung jawab bersama dalam pekerjaan. Mekanisme pelaporan hasil penanganan aduan juga sudah berjalan dengan baik melalui dua cara, yaitu pelaporan secara periodik setiap bulan dan pelaporan secara insidentil jika Bupati sewaktu-waktu memintanya. Terakhir, pengadaan sarana dan prasarana yang ada di Lapak Aduan Banyumas juga sudah

tersedia dengan baik dan memadai. Penempatan kantor sekretariat di Mal Pelayanan Publik bagian depan dengan ukuran ruangan yang cukup juga disesuaikan menurut intensitas kedatangan masyarakat yang mengadu.

Dengan demikian, adaptasi bisa terlaksana dengan baik jika Lapak Aduan Banyumas bisa memahami dan merespon terkait masalah yang ditanyakan oleh masyarakat. Responsivitas terkait masalah juga harus bisa dipilih mana yang kira-kira membutuhkan jawaban dan mana yang perlu untuk diabaikan. Selain itu, pengisian tenaga kerja dan pembagian tugas yang sesuai juga bisa mendukung tercapainya adaptasi dengan baik. Pemerintah mengatur penempatan tenaga kerja dan pembagian tugasnya dengan melihat apa yang dibutuhkan oleh Lapak Aduan Banyumas. Selama mekanisme tersebut sudah sesuai dengan peraturan dan mereka bisa melaksanakan tugasnya dengan baik, hal tersebut tidak menjadi masalah yang berarti bagi Lapak Aduan Banyumas. Terakhir, hal penting yang menjadi salah satu penentu tercapainya adaptasi adalah pengadaan sarana dan prasarana di Lapak Aduan Banyumas. Penyediaan sarana dan prasarana yang baik dan sesuai kebutuhan akan menunjang efektivitas pelayanan. Dari hasil temuan penelitian, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Lapak Aduan Banyumas sudah cukup memadai menyesuaikan dengan jumlah pengunjung di kantornya. Namun, bisa dikembangkan lebih bagus apabila sewaktu-waktu intensitas pengunjung semakin meningkat, begitu pula peningkatan sarana berupa media yang bisa dikembangkan agar lebih menarik sehingga kenyamanan dan adaptasi dapat tercapai dengan baik.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan tersebut, maka untuk menindaklanjuti hasil penelitian dapat diperoleh implikasi sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

   Lapak Aduan Banyumas perlu untuk meningkatkan kesadaran publik terhadap sistem penanganan aduan karena masih kurang terlihatnya penempatan informasi-informasi penting seperti prosedur penanganan aduan yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat. Langkah yang bisa diambil untuk meningkatkan kesadaran publik terhadap sistem yaitu dengan meletakkan informasi tersebut ke tempat yang mudah terlihat, tidak boleh terkubur di bawah beberapa menu atau postingan yang lain. Lapak Aduan Banyumas dapat menempatkan informasi tersebut dalam beranda *website* atau dengan menggunakan fitur sorotan maupun *pin* di *Instagram*. Dengan menggunakan fitur sorotan atau *pin*, maka postingan tersebut tetap berada di atas sehingga begitu masyarakat membuka *profile*, mereka langsung dapat melihatnya. Selain itu, Lapak Aduan Banyumas harus bisa mendukung semua pilihan akses yang diberikan dengan semaksimal mungkin sehingga tidak ada perbedaan baik dalam kurun waktu respon aduan, intensitas sosialisasi untuk mengajak masyarakat mengajukan aduan, dalam penanganan aduan masyarakat.

2. Integrasi

   Lapak Aduan Banyumas diharapkan bisa memberitahukan terkait keterlambatan atau kendala yang terjadi dalam penanganan aduan sehingga masyarakat tidak merasa digantungkan aduannya. Hal tersebut mungkin bukan menjadi hal utama yang ingin dicapai saat ini, tapi bisa menjadi masukan bagi

Lapak Aduan Banyumas nantinya apabila semua aduan sudah bisa diselesaikan dengan baik, mereka dapat memberikan edukasi kepada masyarakat terutama terkait proses penanganan aduan sehingga masyarakat bisa mengerti apabila terjadi keterlambatan atau kendala.

3. Adaptasi

Lapak Aduan Banyumas diharapkan dapat meningkatkan respon terkait ketidakpuasan masyarakat apabila fokus utama untuk mengembangkan *habit*/kebiasaan baru di masyarakat sudah terwujud. Responsivitas terkait masalah juga harus bisa dipilih mana yang kira-kira membutuhkan jawaban dan mana yang perlu untuk diabaikan. Hal ini dikarenakan oleh masih adanya masyarakat yang belum terbiasa dengan kenyataan bahwa kehadiran Lapak Aduan Banyumas di sini hanya sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah saja. Beberapa hal yang bisa dikembangkan untuk menunjang kenyamanan dalam bekerja dari segi sarana dan prasarana serta pengembangan media yang lebih menarik bagi masyarakat juga bisa dijadikan pertimbangan bagi Pemerintah Banyumas yang disesuaikan dengan berdasarkan anggaran serta melihat dari sisi efektivitas dan efisiensinya.