

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan program *Website* Pengaduan Layanan Publik (SIKANGPOR) sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. *Website* aduan ini dibuat pada tahun 2019 dengan tujuan kemudahan akses terjadinya komunikasi masyarakat dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan pelayanan sehingga lebih optimal dan berkualitas dengan mengikutsertakan partisipasi masyarakat agar tahu apa yang harus diperbaiki, dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Dibuatnya lapak aduan *online* ini juga sebagai upaya membangun zona integritas di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui efektifitas dilaksanakannya program ini dengan pengukuran berdasarkan indikator 1) Ketetapan Sasaran, 2) Tujuan Program, 3) Sosialisasi Program, dan 4) Pemantauan Program.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam, dokumentasi dan *observasi*. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Proses analisis data dilaksanakan secara berkesinambungan, dimulai dengan penelaahan menyeluruh terhadap semua data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, hasil pengamatan yang telah dicatat dalam catatan lapangan, dokumen, dan sumber lainnya, hingga tahap penarikan kesimpulan. Sedangkan validasi data menggunakan teknik *triangulasi*.

Hasil penelitian menunjukkan *Website* Pengaduan Layanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ini tidak efektif pada indikator efektivitas sosialisasi program dan pemantauan program. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan analisis terhadap berbagai sumber, diketahui bahwa informasi mengenai keberadaan situs web aduan belum sepenuhnya terdistribusi di masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam strategi sosialisasi dan komunikasi terkait program tersebut. Selain itu, evaluasi program yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur untuk memastikan efektivitas dan pencapaian tujuan program.

**Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Pelayanan Publik, E-Government**

## SUMMARY

This research is motivated by the implementation of the Public Service Complaints Website (SIKANGPOR) program as an effort to improve services at the Banyumas Regency Ministry of Religion Office. This complaint website was created in 2019 with the aim of facilitating access to community communication with the Banyumas Regency Ministry Office in improving services so that they are more optimal and of high quality by including community participation so that they know what to improve, and the wishes of the community for the services they get. The creation of this online complaint stall is also an effort to build an integrity zone within the Office of the Ministry of Religion of Banyumas Regency, which in its implementation still has several obstacles. This research was conducted to determine the effectiveness of the implementation of this program with measurements based on indicators of 1) Target Determination, 2) Program Objectives, 3) Program Socialization, and 4) Program Monitoring.

The method used in this research is a qualitative method using data collection methods with in-depth interviews, documentation and observation. The informant selection technique used purposive sampling and snowball. The data analysis process is carried out continuously, starting with a thorough review of all data obtained from various sources, such as interviews, observations that have been recorded in field notes, documents, and other sources, until the conclusion drawing stage. While data validation uses triangulation techniques.

The results showed that the Public Service Complaints Website at the Banyumas Regency Ministry of Religion Office was not effective for indicators of the effectiveness of program socialization and program monitoring. Based on the results of in-depth interviews and analysis of various sources, it is known that information about the existence of the complaint website has not been fully distributed in the community. This indicates the need for improvement in the socialization and communication strategies related to the program. In addition, program evaluation conducted by the Office of the Ministry of Religious Affairs of Banyumas Regency requires a more structured approach to ensure the effectiveness and achievement of program objectives.

**Keywords: Effectiveness, Public Service Management, E-Government**