

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap Efektivitas *website* Pengaduan Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas berdasarkan empat dimensi Efektivitas Program yaitu ketetapan sasaran, tujuan program, sosialisasi program dan pemantauan program, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Ketetapan Sasaran**

Bahwa pelaksanaan *website* Pengaduan Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas (SIKANGPOR) dalam indikator ketetapan sasaran sudah sesuai dengan target awal perencanaan program ini dibuat. Pengguna *website* ini merupakan masyarakat yang akan mengadu, memberi kritik atau bertanya mengenai pelayanan yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. Dalam aspek Sosialisasi Program, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas belum bisa melakukan sosialisasi terkait *website* SIKANGPONG dengan optimal, tidak ditemukannya informasi terkait *website* ini di media sosial manapun milik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Jadi, sosialisasi yang dilakukan selama ini oleh

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas belum menghasilkan hasil yang diinginkan dan diharapkan.

3. Aspek Pencapaian Tujuan Program

Dalam aspek pencapaian tujuan, website SIKANGPOR telah menunjukkan efektivitasnya dalam pencapaian tujuan yang diharapkan sejak awal pembuatannya. Platform ini dirancang untuk menjadi sarana yang mudah diakses kapan saja dan dimana saja, dan terbukti mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan aduan secara cepat dan praktis. Selain itu, sebagai tempat untuk menyampaikan aduan serta media yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas untuk terlibat aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam aspek pencapaian tujuan, website SIKANGPOR telah berfungsi secara optimal dan berjalan sesuai harapan.

4. Pemantauan Program

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas masih menghadapi tantangan dalam memastikan pemantauan program website SIKANGPOR berjalan optimal. Proses pemantauan aduan yang masuk hingga penyelesaiannya memang telah berjalan dengan baik, sehingga layanan terkait keluhan masyarakat dapat direspon dengan cepat dan memadai. Namun, terdapat kelemahan yang signifikan dalam aspek evaluasi dan

pengaturan regulasi yang mendukung keberlangsungan website secara keseluruhan. Hingga saat ini, evaluasi komprehensif terkait efektivitas program, pengelolaan teknis, serta penyusunan pedoman operasional masih belum terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam aspek pemantauan program ini, khususnya terkait pengawasan secara menyeluruh terkait keberlanjutan dan perbaikan website SIKANGPOR, masih diperlukan upaya yang serius agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal.

5.2 Saran

Agar program bisa berjalan lebih efektif, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi terkait sistem-sistem informasi, aplikasi dan program lain yang ada khususnya terkait *website* pengaduan yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat. Sosialisasi yang bisa dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:
 - a. Membuat spanduk ataupun brosur, ini merupakan salah satu contoh media sosialisasi yang paling mudah dilakukan.
 - b. Penggunaan sosial media dengan membuat kontek di TikTok atau Instagram. Cara ini merupakan penyampaian informasi yang cepat dan teruji efektif pada zaman seperti sekarang dimana hampir

semua orang menggunakan *smartphone* dan memiliki akun sosial media.

- c. Agar lebih fokus dapat dibentuk tim khusus yang memiliki keahlian mengenai perencanaan dan membuat konten sosialisasi rutin kepada masyarakat.
2. Melakukan kerja sama semua pihak bukan hanya sistem nya itu sendiri, admin atau Kepala Seksi agar kinerja sistem pengaduan meningkat.
3. Adanya regulasi yang jelas, prosedur yang pasti dan dikontrol dalam pelaksanaannya. Dibuat rekapan resmi aduan yang masuk dan yang telah selesai ditindaklanjuti yang masuk setiap periodenya, bisa bulanan atau tahunan agar bisa dievaluasi, agar dapat diketahui apakah ada kenaikan atau penurunan jumlahnya.
4. Diharapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan pengembangan *website* pengaduan SIKANGPOR agar *website* ini bisa dipertahankan dan kedepanya lebih baik dan makin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.