

**IMPLEMENTASI HUKUM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE DALAM
SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas)**

Disusun Oleh:

Tiara Ayu Dyah Anggraeni

E1A020271

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya permasalahan dalam pengaduan pelayanan publik, seperti lambatnya respon aduan, keberadaan pungutan liar, dan kendala teknis pada sistem digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi hukum pelayanan pengaduan *online* dalam sistem administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Banyumas serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif-analitis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kepustakaan dan dokumen. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis yang meliputi reduksi data, kategorisasi data, dan penarikan kesimpulan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis komparatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengaduan online melalui Lapak Aduan Banyumas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan baik dan mendasar pada ketentuan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Implementasi pengaduan sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan: (1) baiknya pemeriksaan berkas pengaduan, (2) baiknya pelaporan hasil pemeriksaan, (3) baiknya penyelesaian hasil penanganan aduan, dan (4) baiknya pemantauan hasil penanganan aduan. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Faktor penghambatnya adalah kendala teknis pada aplikasi dan website, keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, kurangnya sosialisasi dan minimnya informasi terkait prosedur pengaduan digital, dan keterbatasan SDM dalam hal jumlah dan pelatihan teknis. Faktor pendukungnya meliputi ketersediaan infrastruktur dan anggaran, kapasitas sumber daya manusia yang terus berkembang, dasar regulasi yang kuat, efisiennya pelayanan dan nilai manfaat, dan strategi pendekatan inklusif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi digital, pelatihan SDM, dan penguatan sistem pengaduan *online* agar lebih inklusif dan responsif.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Implementasi Hukum; Pelayanan Publik; Pengaduan Online

**LEGAL IMPLEMENTATION OF ONLINE COMPLAINT SERVICES IN
THE POPULATION ADMINISTRATION SYSTEM
(A Study at the Department of Population and Civil Registration of Banyumas
Regency)**

By :
Tiara Ayu Dyah Anggraeni

E1A020271

ABSTRACT

The background of this research is based on the problems in public service complaints, such as slow response to complaints, the existence of illegal fees, and technical constraints in the digital system. This study aims to analyze the legal implementation of online complaint services in the population administration system at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Banyumas Regency and identify the influencing factors. This research uses an empirical juridical method with a descriptive-analytical qualitative approach. The data sources used in this study are primary and secondary data. The data collection methods in this research include interviews, literature review, and documents. The data processing method in this study employs analysis techniques, including data reduction, data categorization, and drawing conclusions. The data analysis methods in this research are qualitative analysis and comparative analysis. Based on the research results, it shows that the implementation of online complaint services through Lapak Aduan Banyumas at the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency has been carried out effectively and is based on applicable regulations, namely Law No. 24 of 2013 concerning Population Administration and Banyumas Regent Regulation No. 44 of 2018 concerning Public Complaint Handling Services. The implementation of complaints has been running well, as evidenced by: (1) proper examination of complaint documents, (2) proper reporting of examination results, (3) proper resolution of complaint handling results, and (4) proper monitoring of complaint handling results. However, there are still obstacles in its implementation. The inhibiting factors include technical issues with the application and website, limited public understanding of technology, lack of socialization and insufficient information regarding digital complaint procedures, and limited human resources in terms of quantity and technical training. The supporting factors include the availability of infrastructure and budget, continuously improving human resource capacity, strong regulatory foundations, efficient service and benefits, and an inclusive approach strategy. This study recommends enhancing digital literacy, human resource training, and strengthening the online complaint system to be more inclusive and responsive.

Keywords: Civil Registration; Legal Implementation; Online Complaints; Public Service