

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis setelah melakukan penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi hukum pelayanan pengaduan *online* melalui Lapak Aduan Banyumas telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Implementasi pengaduan sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan indikator, yaitu: (1) baiknya pemeriksaan berkas pengaduan, (2) baiknya pelaporan hasil pemeriksaan, (3) efisiennya penyelesaian hasil penanganan aduan, dan (4) baiknya pemantauan hasil penanganan aduan. Keempat tahapan tersebut telah diterapkan melalui sistem Lapak Aduan Banyumas dengan prosedur yang berbasis digital, serta didukung oleh koordinasi internal antarbagian di Dinas Dukcapil.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi pelayanan pengaduan *online* dalam sistem administrasi kependudukan terbagi menjadi faktor pendukung dan penghambat.
  - a. Faktor pendukung terdiri dari :
    - 1) Ketersediaan Infrastruktur dan Anggaran
    - 2) Kapasitas Sumber Daya Manusia yang Terus Berkembang
    - 3) Dasar Regulasi yang Kuat
    - 4) Efisiensi Pelayanan dan Nilai Manfaat
    - 5) Strategi Pendekatan Inklusif
  - b. Faktor penghambat terdiri dari :
    - 1) Kendala teknis pada aplikasi dan website, termasuk gangguan server pusat, akses lambat, dan antarmuka sistem yang belum sepenuhnya ramah pengguna;

- 2) Keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, khususnya bagi warga lansia dan masyarakat di daerah pedesaan;
- 3) Kurangnya sosialisasi dan minimnya informasi terkait prosedur pengaduan digital, yang menyebabkan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor;
- 4) Keterbatasan SDM dalam hal jumlah dan pelatihan teknis, yang berdampak pada beban kerja dan waktu respon terhadap aduan saat sistem *online* tidak dapat diakses.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut yaitu :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan online melalui Lapak Aduan Banyumas, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Secara teknis, perlu dilakukan optimalisasi server, penyempurnaan tampilan antarmuka sistem, serta penambahan fitur bantuan seperti *chatbot*, tracking system, atau notifikasi otomatis. Secara non-teknis, perlu dilakukan pelatihan rutin kepada pegawai agar lebih siap dalam menangani pengaduan daring, khususnya saat sistem mengalami gangguan atau terjadi lonjakan aduan.
2. Diperlukan sosialisasi yang lebih intensif dan merata kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat dari pelayanan pengaduan online, khususnya kepada masyarakat di wilayah pedesaan, kelompok lansia, dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, posyandu, balai desa, atau melalui kerja sama dengan RT/RW sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat.

3. Pemerintah daerah dan Dinas Kominfo Kabupaten Banyumas diharapkan mendukung dari sisi infrastruktur teknologi dan pemerataan jaringan internet, sehingga akses terhadap Lapak Aduan Banyumas dapat lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

