

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi pengaduan masyarakat secara *online* menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas dapat dinyatakan telah sesuai dan maksimal, karena sesuai dengan tata kelola penanganan pengaduan masyarakat. Adanya ketentuan tersebut, masyarakat memiliki kemudahan untuk mengajukan pengaduan kepada kepolisian melalui sarana *online* yang disediakan, seperti situs web resmi, aplikasi seluler atau saluran media sosial yang ditetapkan oleh pihak Polresta Banyumas. Peraturan tersebut menekankan pentingnya menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pelapor yang disampaikan melalui pengaduan secara *online*. Polresta Banyumas juga harus memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh masyarakat aman dan tidak disalahgunakan.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Polresta Banyumas dalam penanganan pengaduan masyarakat secara *online* bersumber dari adanya pelapor/pengaduan masyarakat tanpa identitas yang jelas, sehingga pihak kepolisian akan sulit untuk menindaklanjuti penanganan perkara tersebut. Kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dari jenis pelayanan pengaduan yang mereka urus akan membuat hambatan bagi proses penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Resor Kota Banyumas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran untuk memaksimalkan pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat secara *online*, dalam hal ini peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pihak Kepolisian Resor Kota Banyumas memberikan sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat baik secara *online* maupun *offline* yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online*. Pihak Polresta Banyumas juga dapat memastikan *platform* memiliki kapasitas yang cukup untuk menangani volume pengaduan yang masuk, terutama pada saat puncak pengaduan.
2. Guna menanggulangi adanya hambatan yang ditemukan dalam penelitian terkait keterbatasan kapasitas dan sumber daya, maka sebaiknya pihak Kepolisian Resor Kota Banyumas memberikan pelatihan yang komprehensif kepada petugas kepolisian mengenai penggunaan teknologi dan *platform* pengaduan *online*. Pihak Polresta Banyumas hendaknya mengadakan program pengembangan kapasitas secara berkala untuk memastikan petugas tetap *up-to-date* dengan teknologi dan prosedur terbaru dalam penanganan pengaduan.