



Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali

Penulis:

I Dewa Gede Agung Putra Narayana ¹, Ikhlas Amri²

Afiliasi:

BKPSDM Kota Denpasar Provinsi Bali, Indonesia¹

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia²

Email:

dwgdnarayana@gmail.com¹, ikhlasamri@gmail.com²



©2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtprm.v3i1.2814>

*Penulis Korespondensi

Nama: I Dewa Gede Agung Putra Narayana
Afiliasi: BKPSDM Kota Denpasar Provinsi Bali
Email: dwgdnarayana@gmail.com

Diterima: 03 Oktober 2022
Direvisi: 26 Januari 2023
Publikasi Online: 30 Juni 2023

Abstract

The author focuses on given the rise of public complaints on social media regarding damaged facilities and infrastructure, inaccurate information, and the phenomenon of natural damage which urgently needs follow-up from the government. Purpose: This study aimed to identify and analyze the online public service application (PRO) as a public complaint service at the Communications and Information Office of Denpasar City, Bali Province. Methods: This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the e-Government theory from Richardus Eko Indrajit. Data collection techniques use in-depth interviews (5 informants), documentation, and observation. Results/Findings: There is still physical and digital infrastructure in the form of Network System Speed, Servers, Big Data Center Rooms, and Media Centers that need to be improved. Conclusion: This shows that the Denpasar PRO Application has been implemented well, but in its application in the community, is still not fully implemented by the community. Although there are several obstacles, the efforts that have been made by the government in overcoming these obstacles are to organize programmatic outreach activities to the community.

Keywords: *Application of e-Government, Public Complaint Service, Denpasar PRO Application*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan mengingat maraknya keluhan masyarakat di media sosial mengenai sarana dan prasarana yang rusak, informasi-informasi yang tidak akurat, fenomena kerusakan alam dimana sangat perlu tindak lanjut dari pemerintah. Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi pelayanan rakyat online (PRO) sebagai layanan pengaduan publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori e-Government dari Richardus Eko Indrajit. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (5 informan), dokumentasi dan observasi. Hasil/Temuan: Masih ada infrastruktur fisik dan digital berupa Kecepatan Sistem Jaringan, Server, Big Data Center Room, Media Center yang perlu ditingkatkan lagi. Kesimpulan: Menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi PRO Denpasar sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya di masyarakat masih belum sepenuhnya diterapkan oleh masyarakat hal ini. Meskipun terdapat

beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut adalah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara terprogram.

Kata kunci: Penerapan e-Government, Layanan Pengaduan Publik, Aplikasi PRO Denpasar

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai Good Governance atau tata pemerintahan yang baik, tentu tidak lepas dari pelayanan publik yang prima, namun dewasa ini justru kerap terdengar mengenai permasalahan-permasalahan umum di daerah khususnya mengenai pelayanan fasilitas dan infrastruktur publik. Permasalahan-permasalahan berkaitan dengan infrastruktur dapat dilihat dari maraknya fasilitas umum yang dibiarkan tidak terawat atau bahkan rusak tanpa adanya tindak lanjut berupa perbaikan.

Proses perbaikan tersebut tentu memerlukan peran pemerintah, namun sayangnya tak sedikit dari golongan tersebut yang hanya menganggap itu sebagai masalah perkotaan kecil, mudah, dan tidak harus segera diatasi. Karakteristik buruknya fasilitas umum adalah seperti kondisi tempat yang kotor dan rusak serta tidak dilengkapi fasilitas yang memadai sehingga berdampak buruk bagi kehidupan masyarakat. Permasalahan infrastruktur lainnya yang paling sering dikeluhkan masyarakat adalah jalan umum yang berfungsi sebagai ruas transportasi. seperti persoalan yang terdapat di Kabupaten Tabanan Provinsi Bali, hingga tahun 2020 masih ada jalan yang kondisinya rusak berat mencapai 159.063 kilometer tersebar di beberapa kecamatan. Bahkan ada pula yang masih konstruksi tanah sepanjang 10.895 kilometer. Meskipun tiap tahun sudah menjadi skala prioritas untuk perbaikan infrastruktur, namun jalan di Kabupaten Tabanan belum bisa diperbaiki secara tuntas.

Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat sekitar karena mengganggu kenyamanan bertransportasi. Tentunya persoalan-persoalan seperti ini jika terus dibiarkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat sekaligus menghambat upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang prima. Masyarakat sebagai salah satu pihak yang dirugikan seharusnya berperan aktif dalam menyalurkan aspirasi kepada pemerintah terkait persoalan seperti ini, mengingat infrastruktur umum dibangun pemerintah guna memudahkan masyarakat dalam berkegiatan sehari-hari, apabila infrastruktur tersebut dibiarkan rusak dan tidak terawat tentunya akan menimbulkan keluhan akibat ketidaknyamanan yang dirasakan.

Bentuk pelaksanaan e-Government dalam pelayanan pengaduan publik salah satunya adalah dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Peraturan ini diterbitkan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat terkait pemberian pelayanan publik, termasuk infrastruktur dan fasilitas umum. Peraturan ini juga yang mendasari lahirnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) salah satunya melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (disingkat LAPOR).

Pemerintah Kota Denpasar merupakan salah satu yang bergerak cepat dalam menyikapi pengelolaan pengaduan publik bahkan sebelum diterbitkannya Permenpan-RB No. 3 Tahun 2015. Pemerintah Kota Denpasar Denpasar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika berinisiatif merilis suatu sistem pengaduan berbasis media elektronik yang telah terintegrasi dengan jajaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melalui aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang kemudian sejak tahun 2019, pengelolaan pengaduan publik PRO Denpasar diintegrasikan dengan LAPOR sehingga memudahkan alur tindak lanjut penanganan pengaduan dengan melalui satu portal saja. PRO Denpasar adalah sebuah aplikasi berbasis mobile dengan beragam fitur yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat untuk mengawasi jalannya pemerintahan di Kota Denpasar. Pada awal mula kemunculannya di tahun 2013, PRO Denpasar yang masih menggunakan platform website dianggap tidak efektif karena alur kerjanya yang kurang praktis dan tidak bersifat dua arah. Berdasarkan fakta tersebut, maka pada tahun 2015 Pemerintah Kota Denpasar berinisiatif untuk merilis versi *mobile* dari PRO Denpasar yang masih aktif beroperasi hingga saat ini.

Prosedur pelaporan aduan diawali dengan melakukan pengunduhan aplikasi PRO Denpasar di menu *Google Play Store*, kemudian pengguna melakukan *Sign-In* atau pendaftaran sesuai dengan identitas diri. Pengguna juga dapat menggunakan fitur “Rahasia” apabila pengguna tidak ingin laporannya terlihat oleh pengguna lain selain administrator PRO Denpasar dan OPD terlapor.

Langkah selanjutnya untuk dapat melakukan aduan atau laporan adalah dengan mengirim foto permasalahan, misalnya foto Lampu Penerangan Jalan (LPJ) yang mati atau permasalahan lainnya kemudian mendeskripsikan permasalahan tersebut dengan judul dan keterangan yang sesuai berupa penjelasan terkait masalah yang dikeluhkan dan bentuk tindak lanjut yang diharapkan kepada pihak yang bertanggung jawab.

Laporan-laporan yang masuk melalui portal SP4N-LAPOR akan diinput terlebih dahulu ke portal Aplikasi PRO Denpasar oleh administrator Diskominfo sebelum akhirnya diteruskan kepada OPD terkait sehingga seluruh pelaporan aduan hingga tindak lanjut penyelesaiannya dapat ditinjau perkembangannya melalui Aplikasi PRO Denpasar. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi cukup mengakses portal PRO Denpasar saja untuk melakukan tindak lanjut terhadap aduan yang masuk karena seluruh laporan yang masuk melalui portal LAPOR akan disalurkan kepada OPD terkait melalui Aplikasi PRO Denpasar.

Banyak manfaat yang dapat dirasakan masyarakat dengan diterapkannya aplikasi ini, terutama efisiensi dan efektivitas penanganan serta tindak lanjut laporan masyarakat oleh pemerintah akan semakin meningkat mengingat sistem kerja Aplikasi PRO Denpasar yang sudah dua arah dan telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar sehingga memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi mereka cukup lewat genggamannya handphone tanpa harus pergi ke kantor dinas / instansi terkait. Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar dianggap sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik khususnya di Kota Denpasar, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan Aplikasi PRO Denpasar sebagai layanan pengaduan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.a

Permasalahan yang berkaitan dengan penerapan aplikasi PRO Denpasar yaitu sebelum adanya aplikasi ini masyarakat tidak bisa menyampaikan keluhan mereka terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat cenderung pasif dalam penyampaian kritik maupun saran yang sebenarnya itu disah-sahkan saja oleh aturan namun karena tidak adanya wadah yang menaungi akhirnya masyarakat enggan memberikan saran maupun masukannya kepada pemerintah seperti masukan dalam pelayanan, infrastruktur maupun perekonomian.

Namun setelah diterapkannya program dari aplikasi PRO Denpasar ini masih ada beberapa tempat fasilitas umum yang dibiarkan tidak terawat atau bahkan rusak tanpa adanya tindak lanjut berupa perbaikan. Proses perbaikan tersebut tentu memerlukan peran pemerintah, namun sayangnya tak sedikit dari golongan tersebut yang hanya menganggap itu sebagai masalah perkotaan kecil, mudah, dan tidak harus segera diatasi. Karakteristik buruknya fasilitas umum adalah seperti kondisi tempat yang kotor dan rusak serta tidak dilengkapi fasilitas yang memadai sehingga berdampak buruk bagi kehidupan masyarakat.Ga

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan penerapan aplikasi PRO Denpasar. Penelitian I Made Darma Putra berjudul Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program PRO Denpasar di Kota Denpasar, menemukan bahwasannya implementasi kebijakan Pemerintah mengenai PRO Denpasar khususnya dalam fitur Pengaduan Online sudah berjalan cukup efektif karena sebagian besar jumlah pengaduan yang dilaporkan masyarakat telah ditindaklanjuti. Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Dhiya Lucfiah Laibah yang berjudul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019, penelitian ini menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan dengan melihat efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR ini sudah berjalan cukup baik dan

efektif. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil ditindaklanjuti atau yang berstatus selesai. Penelitian berikutnya yaitu dari Asep Agustian Maulana yang berjudul Penerapan Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat, yang berkesimpulan bahwasannya penelitian yang dilakukan dengan melihat penerapan e-Government melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak ini penerapan aplikasi ini dapat dikatakan efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala.

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus permasalahan, teori analisis yang dipakai berbeda dan tempat lokasi penelitian pun dilakukan pada Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali. Berbeda dari I Made Darma Putra, Dhiya Lucfiah Laibah maupun Asep Agustian Maulana. Selain itu program PRO Denpasar ini juga memudahkan masyarakat untuk dapat mengutarakan keluhannya kepada pemerintah terkait pelayanan maupun infrastruktur sehingga akan membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali serta untuk menganalisis terkait dengan hambatan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan penerapan aplikasi PRO Denpasar tersebut.

METODE

Proses penelitian membutuhkan data yang objektif dan akurat, sehingga dalam prosesnya diperlukan desain penelitian saat mengumpulkan data. Desain penelitian adalah cara memperoleh data dan fakta atau bukti nyata ketika menjawab pertanyaan penelitian, yang menunjukkan apa yang dibutuhkan ketika merencanakan dan melakukan penelitian. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau penulis yang tertarik secara alamiah. Menggunakan desain penelitian ini, penulis dapat secara langsung mengamati, mencatat, menganalisis dan mendeskripsikan permasalahan sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Pendekatan secara induktif menjelaskan penalaran suatu ilmu dari khusus ke umum. Dalam pengertian lain, pendekatan induktif memaparkan hasil penelitian menurut data yang diperoleh dari lapangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yaitu dengan menghimpun, menjaring dan mengolah data atau informasi berdasarkan fakta dan realita yang terjadi di lapangan atau lokasi penelitian kemudian menggunakan dan memanfaatkannya.

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah penulis berperan sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen diluar manusia (seperti; kuesioner, pedoman observasi, pedoman wawancara dan sebagainya) juga dapat digunakan, tetapi fungsinya sebatas untuk mendukung tugas penulis selaku instrumen kunci. Oleh karena itu, keberadaan penulis dalam penelitian kualitatif adalah mutlak dan tidak dapat ditawar lagi, karena penelitian menuntut penulis untuk berinteraksi dengan lingkungan, termasuk didalamnya manusia dan non-manusia yang ada dalam lingkup penelitian. Keberadaan penulis di lapangan juga harus dijelaskan, apakah subjek penelitian mengetahui keberadaannya atau tidak. Hal ini berkaitan dengan partisipasi penulis dalam lingkup penelitian, baik itu partisipasi aktif maupun partisipasi pasif. (Alhamid dan Anufia 2017:2)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tujuan agar analisis yang digunakan tidak keluar dari jalur penelitian, maka dari itu penulis harus memperoleh data yang valid dari penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data termasuk unsur penting dalam pelaksanaan penelitian, oleh karena itu penulis hendaknya melakukan penelitian berdasarkan kaidah ilmiah yang relevan dengan pembahasan penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis yang dapat ditempuh dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data. (Sugiyono, 2011:224)

Penelitian pemerintahan dan penelitian lainnya memiliki dua teknik pengumpulan data yakni teknik pengumpulan data penelitian yang total dilaksanakan di lapangan (*field research approach*) dan teknik pengumpulan data penelitian yang sepenuhnya dilaksanakan di dalam perpustakaan (*library research approach*). Dari pengertian dua teknik pengumpulan data tersebut, teknik yang dapat diaplikasikan dalam pengembangan ilmu pemerintahan adalah teknik pengumpulan data penelitian yang sepenuhnya dilakukan di lapangan (*field research approach*). Dalam pengumpulan data di lapangan ini diperlukan beberapa teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. (Simangunsong, 2016:185)

Hasil penelitian terdahulu diperlukan penulis sebagai tumpuan dalam melaksanakan penelitian, juga sebagai sarana penambah pengetahuan, wawasan dan data terkait penelitian yang dilakukan. Orisinalitas atau keaslian suatu penelitian merupakan syarat kriteria penelitian yang baik, dan penelitian menjadi tidak berbobot apabila tidak mempunyai dasar dari penelitian yang telah ada sebelumnya baik dari segi teori maupun konsep dalam penelitian. Dalam hal ini penulis mengambil 3 (tiga) contoh penelitian yang dilakukan atas dasar kesamaan fokus maupun kesamaan variabel penelitian.

I Made Darma Putra, 2019, Universitas Pendidikan Nasional dengan judul Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program PRO Denpasar dan hasil penelitian Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa implementasi kebijakan Pemerintah mengenai PRO, Denpasar khususnya dalam fitur Pengaduan Online sudah berjalan cukup efektif karena sebagian besar jumlah pengaduan yang dilaporkan masyarakat telah ditindaklanjuti.

Dhiya Lucfiah Laibah, 2019, Universitas Komputer Indonesia dengan judul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019 dengan hasil Penelitian yang dilakukan dengan melihat efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR ini sudah berjalan cukup baik dan efektif. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil ditindaklanjuti atau yang berstatus selesai. Yang berfokus Penelitian: Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Asep Agustian Maulana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2021 dengan judul Penerapan Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat dan hasil Penelitian yang dilakukan dengan melihat penerapan e-Government melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak ini penerapan aplikasi ini dapat dikatakan efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala.

Penerapan secara luas berarti langkah-langkah yang diambil secara individu atau kelompok guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian penerapan yang lain adalah suatu kegiatan mempraktekkan atau memasang. Penerapan pada dasarnya merupakan suatu cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan menggunakan cara atau metode yang dilakukan untuk mewujudkan suatu tujuan agar dapat lebih mudah untuk dicapai. Jadi membuat suatu cara atau metode yang harus dilakukan merupakan hal penting bagi seseorang atau kelompok ingin mencapai tujuan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik) Diakses pada tanggal 19 November 2021 pukul 15.00 WITA.

Konsep Aplikasi PRO Denpasar

Aplikasi mobile (*Mobile Apps*) yaitu aplikasi yang dibuat untuk perangkat-perangkat bergerak (*Mobile*) seperti : *Smartphone*, *SmartWatch*, *Tablet*, dan lainnya. Perangkat lunak atau disebut juga *software*

aplikasi merupakan hasil dari pemrograman mobile yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan efisien. (<https://qwords.com/blog/pelayanan-online/>) Diakses pada tanggal 19 November 2021 pukul 13.00 WITA.

Keluhan terjadi akibat timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sehingga menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Apabila persoalan yang dikeluhkan masyarakat tidak segera ditindaklanjuti, maka pemerintah dapat kehilangan kepercayaan dari masyarakat karena dianggap tidak mampu untuk memenuhi keinginan masyarakatnya. Maka dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan merupakan tindakan sebagai bentuk tanggapan dari ketidakpuasan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. (http://borneowanaindo.com/?page_id=333) Diakses pada tanggal 19 November 2021 pukul 13.00 WITA.

Layanan Pengaduan Online PRO Denpasar

Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar adalah sebuah aplikasi pelayanan publik dengan layanan pengaduan sebagai fitur utamanya. Aplikasi ini melibatkan partisipasi publik yang bersifat dua arah dan berfungsi sebagai alat untuk memantau dan meninjau hasil program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait dengan pelaksanaan program pembangunan di Kota Denpasar.

Realisasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta sebagai wujud dari perkembangan teknologi, Pemerintah Kota Denpasar berinovasi untuk menyediakan sarana layanan pengaduan online melalui aplikasi PRO Denpasar. Penerapan aplikasi tersebut merupakan tindak lanjut dari Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. PRO Denpasar dapat dijalankan di perangkat Android, setelah berhasil mengunduh aplikasi tersebut kemudian pengguna dapat melakukan sign-up (registrasi) dengan cara mengisi dan melengkapi data diri.

Kinerja yang prima menjadi sebuah tuntutan di era yang semakin modern ini, efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan sudah menjadi keharusan dalam upaya reformasi birokrasi. Begitu juga penerapan layanan pengaduan online PRO Denpasar ini yang diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam melaporkan keluhannya mengenai pelayanan publik yang diberikan pemerintah sekaligus mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penerapan e-Government.

Penerapan layanan pengaduan online PRO Denpasar ini berpedoman pada undang-undang yang dibuat oleh pemerintah pusat dan daerah yang menjadi dasar terlaksananya sarana pelayanan publik berbasis elektronik. Peraturan tersebut antara lain sebagai berikut :

Sesuai dengan bunyi huruf b Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 dimana penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang ini juga menjelaskan mengenai desentralisasi yang mengatur bagaimana pemerintah pusat menyerahkan urusan pemerintahan kepada daerah otonom sesuai dengan asas otonomi.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 merupakan angin segar bagi perkembangan e-Government di Indonesia. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, e-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik dalam pembangunan sistem pelayanan publik yang transparan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Telah dijelaskan dalam undang-undang ini bahwa hak memperoleh informasi adalah hak asasi manusia dan

keterbukaan informasi publik merupakan salah satu karakteristik penting dari negara demokrasi yang secara tegas mendukung kedaulatan rakyat dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik (pelayanan umum) dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan berupa barang atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab Instansi Pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan pengertian pelayanan publik adalah salah satu atau serangkaian kegiatan yang menyediakan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi bagi warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan undang-undang dan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Sarana pengaduan seperti yang dimaksud dalam Peraturan Presiden ini yakni setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik serta penyediaan sarana pengaduan haruslah memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus. Setiap sarana pengaduan juga harus memiliki informasi tentang mekanisme atau prosedur pengaduan langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diakses dan dipahami oleh penerima layanan.

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar, Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pengelola aplikasi dan Organisasi Perangkat Daerah terkait di Lingkungan Pemerintahan Kota Denpasar dalam pelaksanaan layanan pengaduan online PRO Denpasar. Dimana aplikasi ini dijadikan sebagai sarana pelaporan pengaduan online bagi masyarakat untuk nantinya ditampung oleh Diskominfo dan kemudian disalurkan ke OPD yang bersangkutan.

Berdasarkan landasan legalistik yang tertera diatas maka penelitian yang penulis lakukan berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang perbaikan kinerja pemerintahan melalui e-Government telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta sebagai wujud dari perkembangan teknologi, Pemerintah Kota Denpasar berinovasi untuk menyediakan sebuah sarana layanan pengaduan online melalui aplikasi PRO Denpasar. Adapun penerapan aplikasi tersebut merupakan tindak lanjut dari Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Penerapan Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali menggunakan teori dari Indrajit. Teori tersebut memiliki 3 dimensi dalam mengukur e-Government yaitu Elemen Pendukung, Elemen Kapasitas, Elemen Hasil. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

Elemen Pendukung

Kemampuan organisasi dalam mengolah dan memanfaatkan Input

Input yang digunakan untuk mengembangkan Aplikasi PRO Denpasar ini salah satunya adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk dapat fokus meningkatkan layanan pengaduan publik di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Dukungan Pemerintah Kota Denpasar menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam penerapan e-Government.

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Drs. Dewa Made Ariawan, M.Si pada tanggal 12 Januari 2022 menyatakan bahwa ada beberapa peraturan yang melatarbelakangi terbentuknya Aplikasi PRO Denpasar ini. Peraturan – peraturan tersebut menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Denpasar dalam mendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan di Kota Denpasar.

Peraturan tersebut terdiri dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, kemudian Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.

Peraturan - peraturan yang digunakan dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini sudah terlihat cukup kuat dan memiliki isi yang mendetail dalam mengatur setiap aspek pendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar. Hal tersebut tercermin dari terus dikembangkannya Aplikasi PRO Denpasar.

Selama ini Pemerintah Kota Denpasar telah memanfaatkan sepenuhnya penerapan Aplikasi PRO Denpasar agar dapat mempermudah akses masyarakat dalam menyalurkan aspirasi dan keluhannya kepada pemerintah hanya dalam satu sentuhan.

Kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sumber – sumber

Penerapan layanan pengaduan publik oleh Pemerintah Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar memfokuskan pada penyeragaman penanganan pengaduan masyarakat dalam satu portal aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Denpasar dengan tujuan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi lebih mudah terhubung dan terlayani dengan optimal.

Menurut penuturan Kepala Seksi Informasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom pada Tanggal 13 Januari 2022, awal mula Aplikasi PRO Denpasar terbentuk karena Diskominfo menginginkan adanya sebuah portal layanan pengaduan dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhannya ke Organisasi Perangkat Daerah tertuju hanya melalui satu aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Diceritakan olehnya, sebelum tahun 2013 sebenarnya Kota Denpasar telah memiliki media bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, tetapi eksistensi media tersebut dianggap belum bisa dua arah.

Media tersebut berupa website di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sayangnya, ketika masyarakat mengadu melalui website tersebut, OPD tidak bisa langsung mengetahuinya. Jika OPD yang bersangkutan tidak sedang mengakses website, maka adanya laporan masuk masih belum bisa diketahui. Dengan model kerja seperti itu, kemungkinan di bidang-bidang tertentu ada yang tidak menindaklanjuti laporan dari masyarakat sehingga operator di masing-masing OPD tidak langsung bisa menginput tindak lanjutnya ke website. Akhirnya disediakanlah versi mobilnya pada tahun 2015, dimana usernya tidak hanya OPD, tetapi langsung pada pejabat-pejabat di OPD tersebut. Selain OPD-OPD di lingkungan terkait Aplikasi ini juga terintegrasi dengan PT. Telkom dan Kejaksaan Negeri Denpasar.

Diskominfo Kota Denpasar juga menyediakan ruang pusat kendali khusus yaitu, Damamaya Cyber Monitor yang juga terintegrasi dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah di Kota Denpasar. Damamaya sendiri berasal dari Bahasa Sansekerta. ‘Dama’ berarti kontrol diri. Sementara itu, ‘Maya’ berarti tidak terlihat atau online, yang berasal dari istilah dunia maya. Damamaya Cyber Monitor sendiri merupakan lokasi atau tempat mengumpulkan dan mengolah informasi untuk dirumuskan menjadi perintah, koordinasi, dan pengambilan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting secara cepat dan efektif.

Kemampuan organisasi dalam sosialisasi Konsep e-Government

Dilihat dari kemampuan organisasi dalam mensosialisasikan konsep e-Government untuk pelayanan publik di masyarakat merupakan salah satu hal terpenting dalam pelayanan pengaduan di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar perlu mensosialisasikan adanya penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini untuk mendukung e-Government di Kota Denpasar terus berkembang.

Kepala Seksi Informasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom pada Tanggal 13 Januari 2022 pukul 12:20 WITA, menyatakan bahwa sempat ada pertemuan antara Diskominfo dengan beberapa perwakilan OPD yang

terintegrasi pada Aplikasi PRO Denpasar membahas mengenai pelaksanaan dan evaluasi terhadap penerapan aplikasi ini di lapangan. Kenyataan dilapangan masyarakat memiliki banyak keluhan yang ingin disampaikan, namun banyak yang masih awam dengan aplikasi PRO Denpasar dan tidak tahu cara mengajukan keluhan.

Menurut penuturannya, masyarakat Kota Denpasar tidak hanya sekedar butuh tapi benar - benar memerlukan aplikasi ini karena dengan diterapkannya aplikasi ini sebagai sarana pengaduan akan mengefektifkan serta mengefisienkan penindaklanjutan keluhan masyarakat sehingga akan terwujud pelayanan publik yang prima serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Sosialisasi sudah dilakukan pada pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), kegiatan – kegiatan Pemerintah Kota, dan di seluruh akun - akun media sosial Pemerintah Kota Denpasar, Diskominfo, serta Damamaya Cyber Monitor, juga melalui videotron yang ada di titik – titik strategis kota serta mewajibkan seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar untuk mengunduh dan menyebarkan informasi mengenai aplikasi ini kepada masyarakat melalui media - media lain yang bisa digunakan.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi di lapangan, sosialisasi Aplikasi PRO Denpasar ini juga dilakukan secara internal antar OPD. Sehingga melalui pelaksanaan berbagai kegiatan sosialisasi tersebut, baik OPD di Kota Denpasar maupun masyarakat umum sebagai pengguna layanan sudah banyak mengetahui dan menikmati layanan pengaduan Pemerintah Kota Denpasar berbasis elektronik ini. Kegiatan sosialisasi ini merupakan bagian penting, karena jika masyarakatnya tidak mengetahui aplikasi yang digunakan sama saja masyarakat tidak memanfaatkan teknologi yang sudah ditawarkan.

Elemen Kapasitas

Sumber Daya Manusia yang kompeten

Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam pemerintahan merupakan faktor terpenting yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan e-Government. Penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini tidak terlepas dari kerja keras Sumber Daya Manusia Aparatur di Diskominfo Kota Denpasar. Berdasarkan pengamatan di lapangan, pegawai yang menguasai Teknologi Informasi dan berkompeten di bidang tersebut sudah cukup memadai. Hal ini semakin meningkatkan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang terlibat dalam pengembangan aplikasi PRO Denpasar dengan meminimalkan batasan yang ada sejak awal.

Sumber Daya Manusia Aparatur merupakan modal dasar untuk melaksanakan program dan kegiatan untuk mewujudkan visi dan misi di Diskominfo Kota Denpasar. Sumber Daya Manusia Aparatur berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Diskominfo Kota Denpasar jika dilihat dari jumlah golongan kepangkatan sebagian besar berada pada tingkatan golongan III sebanyak 18 orang dan golongan IV sebanyak sembilan orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Sumber Daya Manusia Aparatur Diskominfo Kota Denpasar telah mampu untuk melaksanakan program dan kegiatan di bidang urusan komunikasi dan informatika.

Diskominfo Kota Denpasar juga terus meningkatkan kualitas serta kompetensi Sumber Daya Manusia Aparaturnya melalui pelatihan – pelatihan baik internal maupun eksternal. Pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Denpasar biasanya dengan mendatangkan narasumber profesional agar pegawai atau operator baik operator Damamaya Cyber Monitor maupun operator masing - masing OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi PRO Denpasar dapat memahami serta memudahkan mereka dalam mengoperasikan Aplikasi PRO Denpasar.

Sumber Daya Finansial yang memadai

Sumber Daya Finansial merupakan bagian yang tidak kalah penting dalam mendukung keberhasilan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini. Hal ini diperlukan untuk menunjang sumber daya – sumber daya lainnya seperti Sumber Daya Manusia yang digunakan untuk pelatihan, infrastruktur untuk perluasan dan pemeliharaan peralatan serta biaya - biaya lainnya.

Berdasarkan hasil evaluasi Anggaran dan Realisasi Pendanaan Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar pada Laporan Rencana Strategis (Renstra) Diskominfo Kota

Denpasar tahun 2021 - 2026, Diskominfo Kota Denpasar telah dapat merealisasikan pencapaian target sasaran pada tahun 2017. Pencapaian tersebut yaitu peningkatan penerapan Aplikasi / Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi seperti Aplikasi PRO Denpasar. Upaya meningkatkan penerapan Aplikasi / Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi tersebut didukung oleh anggaran sebesar Rp. 62.470.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 46.730.000,- atau 74,8%. Capaian ini dapat dikategorikan berhasil dan untuk tingkat efisiensi pengelolaan anggaran dapat dikategorikan efisien dengan nilai sebesar 74,8%.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Drs. Dewa Made Ariawan, M.Si pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 11.25 WITA, menyatakan bahwa dari segi pembiayaan bisa lebih dimantapkan. Untuk infrastruktur sarana dan prasarana sudah baik dan bisa memenuhi. Perencanaan program dan kegiatan serta pendanaan difokuskan untuk pencapaian tujuan dalam meningkatkan transparansi informasi penyelenggaraan pemerintahan dengan sasaran meningkatnya pengembangan dan pengelolaan pada pemerintahan berbasis e-government, meningkatnya penguasaan serta pengembangan aplikasi dan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan analisis antara hasil wawancara dan Renstra Diskominfo Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwa pengembangan pada bidang penerapan Aplikasi/Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi di Diskominfo Kota Denpasar menjadi salah satu prioritas dari segi infrastruktur maupun pendanaan. Hal tersebut tidak lain untuk mendukung visi dan misi Diskominfo Kota Denpasar dalam meningkatkan e-Government di Kota Denpasar.

Ketersediaan infrastruktur yang memadai

Ketersediaan infrastruktur sangatlah penting agar suatu organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya. Tanpa infrastruktur yang mendukung, maka mustahil bagi sistem pemerintahan berbasis elektronik ini dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan pengamatan di lapangan, penggunaan infrastruktur dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar ini terus berkembang dan mengalami peningkatan cukup baik dari awal kemunculannya, karena hampir semua OPD di Kota Denpasar sudah terkoneksi secara internal melalui aplikasi ini.

Ketersediaan sarana dan prasarana di Diskominfo Kota Denpasar menjadi unsur pendukung pada aspek infrastruktur yang menjadi salah satu faktor pendukung dalam melaksanakan program dan kegiatan dalam mewujudkan visi dan misi.

Pengembangan Aplikasi PRO Denpasar terus dilakukan demi meningkatkan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi. Pengolahan data pada Aplikasi PRO Denpasar inipun juga terus dimaksimalkan sehingga output yang akan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan akan lebih optimal. Proses monitoring penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini juga secara rutin dilakukan oleh pihak Diskominfo terhadap OPD – OPD terkait. Hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi PRO Denpasar.

Beliau juga menambahkan bahwa setiap OPD terkait, bertanggung jawab untuk mengelola Aplikasi PRO Denpasar, tetapi server dari aplikasi tersebut hanya berada di Diskominfo Kota Denpasar. Koordinasi untuk ke masing – masing OPD diadakan secara rutin setiap tiga sampai empat kali dalam setahun karena ada SPBE dan smart city yang berkesinambungan. Seperti pembaharuan data COVID-19 yang setiap hari data tersebut merupakan data olahan yang didapat dari Dinas Kesehatan (Dinkes). Data dari Dinkes tersebut dikirim ke Diskominfo untuk selanjutnya diolah ke aplikasi untuk dilakukan pembaharuan data aplikasi yang selanjutnya data tersebut juga akan dikirimkan ke Walikota Denpasar. Monitoring setiap OPD juga dilakukan secara berkala, minimal seminggu sekali atau sebulan sekali.

Elemen Hasil

Tingkat Kepuasan dari Pengguna Aplikasi PRO Denpasar terhadap Pelayanan Publik

Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kota Denpasar dengan adanya layanan pengaduan online ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik. Melalui Aplikasi PRO Denpasar ini, Pemerintah Kota Denpasar memungkinkan masyarakat

untuk menyalurkan aspirasi, kritik serta saran mereka terkait penyelenggaraan pemerintahan, sarana prasarana dan infrastruktur, sehingga akan mendukung proses sistem tata kelola dan tata pamong pemerintahan yang lebih baik lagi (Good Governance).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom pada Tanggal 13 Januari 2022 pukul 12:35 WITA, menyatakan bahwa: Berdasarkan kriteria Diskominfo sendiri, sudah sekitar 10.000 kali aplikasi ini diunduh, hal tersebut dirasa masih kurang. Harus diupayakan lebih banyak lagi masyarakat yang mengetahui lebih dalam tentang Aplikasi PRO Denpasar, khususnya masyarakat Kota Denpasar itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa persentase jumlah yang mendownload Aplikasi PRO Denpasar masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dikarenakan banyaknya manfaat yang bisa didapatkan masyarakat dari Aplikasi PRO Denpasar ini seperti mempercepat akses dalam menyalurkan pengaduan atas keluhan mereka. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

Salah satu pengguna/user application lainnya, Dewa Ayu Sinta Wiranti Rendang, SH pada 8 Januari 2022 pukul 10:20 WITA yang merupakan salah satu ASN di Kota Denpasar, menyatakan bahwa melalui fitur layanan pengaduan online pada Aplikasi PRO Denpasar ini dapat mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan di Kota Denpasar melalui kritik dan saran yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar. Aplikasi PRO Denpasar juga mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna. Pelayanan pengaduan publik melalui Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar memiliki manfaat yang cukup signifikan seperti pelayanan yang transparan, cepat, dan mudah. Oleh karena itu, kedepannya diharapkan aplikasi online ini tidak hanya sebagai pajangan saja akan tetapi terus berkembang dengan update versi terbaru kedepannya.

Sehingga dapat disimpulkan dari pendapat para narasumber tersebut bahwa Aplikasi PRO Denpasar sudah cukup efektif dan efisien untuk diterapkan saat ini. Sudah banyak pengembangan fitur – fitur dan informasi yang ada di Aplikasi PRO Denpasar tersebut. Namun dapat dipahami bahwa masih perlu adanya sosialisasi sehubungan dengan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini di masyarakat sehingga pengguna Aplikasi PRO Denpasar ini akan terus bertambah dan menyeluruh khususnya di Kota Denpasar.

Tingkat Keberhasilan Pelayanan Publik dari Penerapan Aplikasi PRO Denpasar

Salah satu elemen dari Smart Government adalah e-Government. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan online untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan penerapan e-Government adalah agar pemerintah dapat beralih dari sistem atau proses kerja yang manual ke sistem berbasis elektronik guna mengefektifkan serta mengefisienkan aparatur dalam melakukan pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Anggita Damayanti Administrator Damamaya Cyber Monitor, pada 15 Januari 2022 pukul 11:30 WITA, menyatakan bahwa sebelum adanya aplikasi pengaduan online PRO Denpasar ini, masyarakat masih melakukan laporan pengaduan pelayanan publik secara manual (Offline), dengan mendatangi langsung kantor instansi/dinas terkait keluhan laporan pengaduan yang ingin disampaikan. Namun setelah adanya Aplikasi PRO Denpasar ini maka masyarakat tidak perlu berkeliling untuk menyampaikan keluhan mereka secara langsung di instansi/dinas terkait.

Terlihat bahwa dalam rentang tiga tahun terakhir, pengguna/user application dari aplikasi ini meningkat begitu juga dengan laporan pengaduan yang diterima yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh instansi/dinas berwenang. Sehingga laporan pengaduan yang diterima terus meningkat dan dapat terselesaikan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas serta memperbaiki pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom pada Tanggal 13 Januari 2022 pukul 11:45 WITA, menyatakan bahwa penerapan dari Aplikasi PRO Denpasar dibagi menjadi tiga tahapan. Pertama dari sisi perencanaan semua sudah baik dan tidak ada permasalahan, kemudian dari sisi implementasi atau penerapan, Aplikasi PRO Denpasar masih harus terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan maupun saran dan masukan yang ada dari pengguna/masyarakat. Dalam hal ini implementasi aplikasinya sudah jadi hampir 100% selesai, namun titik poin penyelesaian dari aplikasi ini merupakan titik poin awal untuk mengembangkan Aplikasi PRO Denpasar kedepannya. Sehingga dapat disimpulkan dari wawancara dengan beberapa narasumber tersebut bahwa penerapan Aplikasi PRO Denpasar dalam pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar sudah sesuai dengan mekanisme yang diharapkan dan sesuai dengan peraturan yang ada serta sudah cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Denpasar.

Hambatan pada Penerapan Aplikasi PRO Denpasar sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar

Pengoperasian suatu program pasti memiliki kendala dalam pelaksanaannya, maka berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan data-data yang didapat penulis di lapangan terkait Aplikasi PRO Denpasar terdapat beberapa permasalahan dalam penerapannya. Menurut Rencana Induk Denpasar Smart City Tahun 2019-2023 terdapat tiga pilar daerah yang menjadi faktor penyebab kendala dari penerapan e-Government ini meliputi Struktur, Suprastruktur, dan Infrastruktur. Pilar Struktur daerah meliputi Sumber Daya Manusia, Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Aparatur serta Anggaran Keuangan Daerah. Kemudian Pilar Infrastruktur meliputi Infrastruktur Fisik dan Digital Daerah. Sedangkan Pilar Suprastruktur meliputi Kebijakan Daerah, dan Kelembagaan Daerah.

Pilar Struktur

Berdasarkan fenomena di Kota Denpasar terkait dengan perkembangan inovasi dalam sistem pemerintahan, seringkali menghadapi kendala pada aspek kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur yang kurang merata dalam memahami teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga pada saat aparatur pelaksana inovasi tersebut dimutasikan ke bagian lain atau ke tingkat lebih tinggi, aparatur pengganti belum tentu menguasai dan bahkan harus belajar lagi untuk menguasai inovasi yang telah dikembangkan di OPD tersebut serta memahami tugas dan fungsi sebagai anggota Dinas Komunikasi dan Informatika.

Hasil wawancara bersama Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Drs. Dewa Made Ariawan, M.Si pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 11.15 WITA, menyatakan bahwa tantangan terbesar Aplikasi PRO Denpasar adalah dalam mengintegrasikan aplikasi portal data yang dimiliki pemerintah kota dalam kaitannya dengan keseluruhan OPD yang ada. Tantangan terbesar selain konten adalah masalah pengelolaan updating data informasi di masing-masing OPD, banyak OPD yang tidak gencar dalam melakukan update di website mereka masing - masing. Hal ini terjadi karena setiap OPD memiliki jumlah Sumber Daya Manusia Aparatur yang terbatas, sebagian besar OPD berfokus pada tugas - tugas administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan informasi publik saja.

Sumber Daya Manusia Aparatur di Diskominfo Kota Denpasar umumnya dibantu oleh tenaga kontrak. Tenaga kontrak statusnya bukan ASN dan bukan honorer, melainkan berdasarkan kontrak satu tahunan dengan kualifikasi yang sangat diperlukan, tantangannya adalah ketika tenaga kontrak ini diajak untuk melanjutkan kontrak, mereka menolak mengingat basic salary dari programmer di Pemerintah Kota khususnya Diskominfo sendiri kecil/jauh dibandingkan dengan bayaran yang ditawarkan di tempat lain/pihak swasta. Tidak banyak orang yang memiliki kualifikasi programmer dan skill menerima perpanjangan kontrak mengingat basic salary dari aturan biaya pemerintah ditetapkan melalui Peraturan Walikota untuk S1 hanya Rp. 3.050.000,- sedangkan di luar sekitar Rp. 5.000.000,- untuk fresh graduate. Hal ini tentunya membuat rencana kerja terhambat.

Berdasarkan hasil observasi penulis dan kajian pada penelitian – penelitian sebelumnya, Kota Denpasar secara relatif masih memerlukan pengembangan berupa pendidikan dan pelatihan teknis serta fungsional dalam mendukung penerapan teknologi informasi dan komunikasi bagi Sumber Daya Manusia

Aparaturnya. Sehingga Sumber Daya Manusia Aparatur diharapkan dapat memahami ilmu serta praktek teknologi informasi dan komunikasi lebih baik lagi.

Perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, mengoordinasikan upaya dan mungkin menghindari pengawasan pemerintah. Tetapi sejauh ini perlu dilakukan sosialisasi yang lebih meluas terhadap aplikasi - aplikasi yang mendukung penyelenggaraan e-Government di Kota Denpasar seperti Aplikasi PRO Denpasar ini. Salah satu pengguna/user application Dimas Permata pada tanggal 6 Januari 2022 pukul 17:35 WITA juga mengatakan bahwa masih kurangnya kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat, secara spesifik dan berkelanjutan mengenai Aplikasi PRO Denpasar ini. Tentu masyarakat tidak akan mencari tahu lebih lanjut mengenai aplikasi ini apabila tidak diinformasikan secara umum.

Pilar Suprastruktur

Kebijakan daerah di Kota Denpasar sudah cukup baik dalam mendukung pelaksanaan proses pemerintahan berbasis teknologi seperti layanan pengaduan online ini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Denpasar Tahun 2016-2021, salah satunya yaitu Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance), oleh karena itu pada proses pelaksanaan pelayanan pengaduan di Kota Denpasar sudah mulai terencana cukup baik dengan adanya Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota mengenai persiapan, penerapan dan pengembangan e-Government dan tata cara pengelolaan layanan pengaduan publik. Pemerintah Kota Denpasar sendiri telah melakukan pengintegrasian akses pengaduan yang ada menjadi satu portal sehingga terbentuk Data Center dimana seluruh OPD yang terintegrasi dapat mengaksesnya tanpa terkecuali.

Pilar Infrastruktur

Infrastruktur Teknis sebagai kebutuhan dasar fisik pengorganisasian sistem struktur yang diperlukan untuk mendukung jaringan struktur seperti fasilitas sektor publik dan privasi. Infrastruktur Digital merupakan jaringan telekomunikasi dari dasar terbentuknya internet yang menjangkau dan melayani. Infrastruktur Teknis dan Digital dalam pelayanan publik di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar yakni terkait kecepatan sistem jaringan, saat mengakses baik informasi maupun data layanan untuk aplikasi PRO Denpasar, jaringan seringkali menjadi kendala utama yang berpengaruh langsung pada kecepatan sistem. Hal ini juga yang dapat menyebabkan aplikasi Error atau Maintenance yang biasanya terjadi dikarenakan wireless yang bermasalah, sehingga membutuhkan peningkatan pada sistem jaringan. Kendala tersebut juga bisa terjadi karena sistem jaringan yang masih berbeda jalur dengan OPD yang terintegrasi dimana masing -masing OPD tersebut masih menggunakan jaringan sendiri - sendiri. Pihak Diskominfo selaku pengelola terus melakukan upaya dalam mengatasi masalah sistem jaringan ini demi kelancaran penerapan Aplikasi PRO Denpasar kedepannya.

Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan Aplikasi PRO Denpasar sebagai Layanan Pengaduan Publik di Kota Denpasar

Melaksanakan Sosialisasi terkait Aplikasi PRO Denpasar

Sosialisasi dilakukan agar masyarakat umum dapat mengetahui dan mengenal Aplikasi PRO Denpasar. Sosialisasi dapat dilakukan di tempat atau fasilitas umum secara langsung maupun melalui penyampaian informasi menggunakan brosur. Selain itu, sosialisasi juga penting dilaksanakan di OPD terutama yang belum terintegrasi dengan Aplikasi PRO Denpasar. Hal tersebut bertujuan untuk memperluas jaringan instansi/dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi PRO Denpasar, sehingga informasi dan pelayanan yang tersedia di Aplikasi PRO Denpasar juga semakin berkembang.

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Drs. Dewa Made Ariawan, M.Si pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 11.35 WITA, menyatakan bahwa memang yang menjadi tugas berat selanjutnya yang perlu ditingkatkan dari sisi implementasi adalah masalah sosialisasi dimana masyarakat harus tahu bahwa mereka punya portal Aplikasi PRO Denpasar sebagai jalur penyampaian aspirasi/aduan mereka sehingga masyarakat mau menggunakan aplikasi ini. Target dari penggunaan

Aplikasi PRO Denpasar ini sendiri sekitar 20 – 30% dari penduduk kota Denpasar yang menggunakan (dihitung dari jumlah Kepala Keluarga), yang mana saat ini target tersebut belum dapat terpenuhi.

Menyikapi kondisi tersebut, beberapa strategi sudah di buat oleh Diskominfo seperti dengan terus memperbaharui tampilan antarmuka dan konten aplikasi menjadi lebih menarik. Seperti diketahui basis penggunaan internet merupakan dari kalangan milenial yang sangat aktif. Sehingga tampilan serta konten yang menarik dan berbau milenial harus dikembangkan dalam aplikasi ini dimana hal itu merupakan tantangan yang berat karena aplikasi dari pemerintah umumnya bersifat formal, dimana aplikasi yang bersifat formal ini kurang menarik bagi kalangan milenial. Jika hal tersebut tidak disikapi dengan baik maka sulit bagi aplikasi ini dapat menjangkau banyak orang.

Melakukan Perekrutan Pegawai Ahli Khusus Teknologi serta Pemetaan berdasarkan Kompetensi PNS serta Penyelenggaraan Pelatihan atau Bimbingan Teknologi Kepada Sumber Daya Manusia Aparatur Sumber Daya Manusia Aparatur yang masih kurang memenuhi serta tidak merata ini berpengaruh terhadap kelancaran berjalannya e-Government sehingga diperlukannya peningkatan jumlah aparatur terutama dalam keahlian khusus teknologi informasi serta dilakukan pemetaan Sumber Daya Manusia Aparatur berdasarkan kompetensi.

Selain itu, penyelenggaraan bimbingan teknologi dan pelatihan oleh Pemerintah Kota Denpasar dengan mendatangkan narasumber ahli bertujuan agar pegawai/operator baik operator *Damamaya Cyber Monitor* maupun operator masing - masing OPD terkait paham dan mengerti serta memudahkan mereka untuk mengelola Aplikasi PRO Denpasar tersebut.

Memperbaiki dan Meningkatkan Infrastruktur Teknis dan Digital Daerah

Infrastruktur Digital Daerah diperoleh dari PT. PLN (Persero) Cabang Denpasar. Seperti contoh apabila terjadi listrik mati secara tiba-tiba maka akan memanfaatkan Data Center untuk mem-back-up data-data yang nantinya akan tersimpan secara otomatis. Selain itu terkait kelengkapan infrastruktur penghubung jaringan maka Diskominfo Kota Denpasar dalam pembangunan jaringan mengganti kabel UPT dengan FO (*Fiber Optic*) untuk masing-masing OPD yang terintegrasi untuk memudahkan sistem teknologi single sign-in, serta melakukan peningkatan bandwidth untuk tetap stabil dalam mengantisipasi aplikasi *error / maintenance*.

Membuat Kebijakan Daerah terkait Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan di Kota Denpasar

Pemerintah Kota Denpasar telah memiliki Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Denpasar dengan tujuan akan memberikan pedoman pada pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar sehingga nantinya akan lebih berkesinambungan, terencana dan terkoordinasi dengan baik.

Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan aplikasi PRO Denpasar dalam pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar belum sepenuhnya diterapkan oleh masyarakat, hal tersebut dilihat melalui teori Indrajit yang berdasarkan dari tiga elemen yakni elemen pendukung, elemen kapasitas, dan elemen hasil dimana masih terdapat beberapa hambatan yang perlu ditindaklanjuti. Namun kebijakan daerah di Kota Denpasar sudah cukup baik dalam mendukung pelaksanaan proses pemerintahan berbasis teknologi seperti layanan pengaduan online ini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Denpasar Tahun 2016-2021, salah satunya yaitu Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*), oleh karena itu pada proses pelaksanaan pelayanan pengaduan di Kota Denpasar sudah mulai terencana cukup baik dengan adanya Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota mengenai persiapan, penerapan dan pengembangan e-Government dan tata cara pengelolaan layanan pengaduan publik.

Program ini sudah berjalan cukup baik seperti temuan I Made Darma Putra (I Made Darma Putra, 2019), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu seringkali menghadapi kendala pada aspek kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur yang kurang merata dalam memahami teknologi

informasi dan komunikasi. Sehingga pada saat aparaturnya pelaksana inovasi tersebut dimutasikan ke bagian lain atau ke tingkat lebih tinggi, aparaturnya pengganti belum tentu menguasai dan bahkan harus belajar lagi untuk menguasai inovasi yang telah dikembangkan di OPD tersebut serta memahami tugas dan fungsi sebagai anggota Dinas Komunikasi dan Informatika.

Selain itu, program aplikasi PRO Denpasar ini berbeda dari temuan Dhiya Lucfiah Laibah (Dhiya Lucfiah Laibah, 2019) yang sudah diakses melalui aplikasi khusus dan merata diseluruh smartphone, namun untuk PRO Denpasar hanya bisa diakses dan dimanfaatkan melalui android saja. Program aplikasi PRO Denpasar juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu jaringan seringkali menjadi kendala utama yang berpengaruh langsung pada kecepatan sistem. Hal ini juga yang dapat menyebabkan aplikasi Error atau Maintenance yang biasanya terjadi dikarenakan wireless yang bermasalah, sehingga membutuhkan peningkatan pada sistem jaringan. Kendala tersebut juga bisa terjadi karena sistem jaringan yang masih berbeda jalur dengan OPD yang terintegrasi dimana masing-masing OPD tersebut masih menggunakan jaringan sendiri-sendiri seperti temuan Asep Agustian Maulana (Asep Agustian Maulana, 2021).

Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam aplikasi PRO Denpasar ini yaitu Kota Denpasar secara relatif masih memerlukan pengembangan berupa pendidikan dan pelatihan teknis serta fungsional dalam mendukung penerapan teknologi informasi dan komunikasi bagi Sumber Daya Manusia Aparaturnya. Sehingga Sumber Daya Manusia Aparatur diharapkan dapat memahami ilmu serta praktek teknologi informasi dan komunikasi lebih baik lagi. Perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, mengkoordinasikan upaya dan mungkin menghindari pengawasan pemerintah. Tetapi sejauh ini perlu dilakukan sosialisasi yang lebih meluas terhadap aplikasi - aplikasi yang mendukung penyelenggaraan e- Government di Kota Denpasar seperti Aplikasi PRO Denpasar ini. Selain itu hambatan yang sering ditemui terdapat pada maintenance, server, atau internet yang bermasalah. Untuk memperbaiki masalah tersebut, membutuhkan waktu agar alur pengaksesan data menjadi cepat kembali. Selain itu, terdapat juga kendala dalam melakukan perawatan jaringan, kabel putus dikarenakan kabel bergelantungan, terkena pohon tumbang atau layangan yang nyangkut, serta listrik yang sering mati secara tiba – tiba.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi PRO Denpasar sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya di masyarakat masih belum sepenuhnya diterapkan oleh masyarakat hal ini. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut adalah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara terprogram.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richardus Eko Indrajit. Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program aplikasi PRO Denpasar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

REFERENSI

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar. 2021. *Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2021-2026*. Diakses pada 13 Februari 2022.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar. 2019. *Rencana Induk Pengembangan Smart City Tahun 2019 – 2023*. Diakses pada 22 September 2021, dari <http://jdih.denpasarkota.go.id/uploads/produk-hukum/peraturan/2019/PERWALI/2019pw5109049.pdf>

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (2nd ed). Yogyakarta: ANDI.
- Muhadam Labolo dkk. 2008. *Beberapa Pandangan Dasar Tentang Ilmu Pemerintahan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Mulyadi. 2017. *Sistem Akuntansi, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat
- Napitupulu, dkk. 2020. *E-Government : Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenada Media
- Siagian, Sondang P. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2017. *Kapita Selekta Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Denpasar Tahun 2016-2021
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Organisasi Dinas Daerah Kota Denpasar
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Alhamid, Thalha dan Anufia, Budur. 2019. “Resume: Instrumen Pengumpulan Data”
<https://osf.io/s3kr6/download>
Diakses pada tanggal 22 September 2021
- Darma Putra, I Made. 2019. “Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program PRO Denpasar di Kota Denpasar”, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, 2019, Volume 3, Nomor 2, Halaman 261
Diakses pada tanggal 20 September 2021
- Laibah, Dhiya Lucfiah. 2019. “Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019”
<https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2551/>
Diakses pada tanggal 31 Agustus 2021
- Maulana, Asep Agustian. 2021. “Penerapan Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Dalam Pelayanan Publik Di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”
Diakses pada tanggal 20 September 2021

Sumber Internet

<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>

Diakses pada tanggal 31 Agustus 2021 pukul 19.30 WIB

<https://bali.tribunnews.com/2018/06/19/ini-pengaduan-masyarakat-kota-denpasar-yang-terbanyak-di-pro-denpasar>

Diakses pada tanggal 1 September 2021 pukul 20.00 WIB

<http://ekasiskawati.com/pendekatan-induktif-pengertian-kapandigunakan-dan-ciri-cirinya/>

Diakses pada tanggal 16 September 2021 pukul 08.30 WIB

<https://kominfostatistik.denpasarkota.go.id/berita/read/19176>

Diakses pada tanggal 5 September 2021 pukul 14.30 WIB

<https://penabali.com/bali/denpasar/aplikasi-pro-denpasar-jadi-superapps-layanan-dalam-satu-genggaman/>

Diakses pada tanggal 31 Agustus 2021 pukul 20.00 WIB

<https://pengaduan.denpasarkota.go.id/>

Diakses pada tanggal 31 Agustus 2021 pukul 20.30 WIB

<https://play.google.com/store/apps/details>

Diakses pada tanggal 3 September 2021 pukul 17.00 WIB

<https://www.cnnindonesia.com/inspirasi/20180221161728-454-277808/menjaga-fasilitas-umum-jembatan-penyeberangan-di-jakarta>

Diakses pada tanggal 27 Oktober 2021 pukul 11.15 WITA

(<https://www.nusabali.com/berita/67366/jalan-rusak-berat-di-tabanan-capai-159063-kilometer>)

Diakses pada tanggal 27 Oktober 2021 Pukul 12.00 WITA.

(https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_Aspirasi_dan_Pengaduan_Online_Rakyat)

Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021 pukul 16.00 WITA.

(<https://badoystudio.com/aplikasi-mobile/>)

Diakses pada tanggal 19 November 2021 Pukul 12.00 WITA.

(https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

Diakses pada tanggal 19 November 2021 pukul 15.00 WITA.