

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH MENGENAI PROGRAM PRO DENPASAR DI KOTA DENPASAR**

**I Made Darma Putra**

Universitas Pendidikan Nasional

*Dharmaaputraa@gmail.com*

### **ABSTRAK**

*Tugas Penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi penanganan pengaduan Masyarakat pada Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana implementasi penanganan Masyarakat pada fitur Pengaduan Online Aplikasi PRO Denpasar guna dalam menangani Pengaduan Masyarakat yang tinggal di Kota Denpasar untuk di tindak lanjut lapangan oleh OPD terkait nanti. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana informan terpilih adalah orang – orang yang berkecimpung dalam proses implementasi kebijakan program PRO Denpasar dan masyarakat penerima layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi lokasi penelitian yang berkaitan dengan PRO Denpasar, wawancara dengan informan yang mengetahui tentang implementasi penanganan pengaduan online pada Pro Denpasar yakni dari pihak DISKOMINFOS, dokumentasi yaitu pencatatan dokumen baik berupa tulisan, gambar dan yang berkaitan dengan PRO Denpasar. Penelitian ini terdapat indikator yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu : Kondisi Lingkungan, Hubungan antar Organisasi, Sumber Daya Organisasi untuk implementasi program, Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Dan untuk menganalisa pelayanan ini apakah sudah memenuhi pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik berdasar keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu : Bersifat terbuka, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak*

---

**Kata Kunci** : Implementasi Kebijakan, Penanganan Pengaduan, Asas- asas Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*The task of this research is to analyze how the implementation of Community Collection in the Denpasar PRO Application in Denpasar City. This type of research is qualitative descriptive to describe how the implementation of community handling on the Online Complaints feature of the PRO Denpasar application in the language of Public Complaints living in Denpasar City is to be downloaded by the relevant OPD later. The data sources used are primary and secondary data. In the selection of informants, researchers used purposive sampling techniques where informants were people involved in the Denpasar PRO program implementation program and service recipient communities. The data used are data used with PRO Denpasar, interviews with informants who knew about the implementation of online training at Pro Denpasar, namely from the DISKOMINFOS party, namely recording documents both in the form of writing, drawing and discussing with PRO Denpasar. This study contains indicators that influence the implementation of policies, namely: Environmental Conditions, Inter-Organizational Relations, Organizational Resources for program implementation, Characteristics and implementing capabilities. And to analyze tasks in this field has become a general general decision based on the decision of the Minister of Administrative Reform No.63 / KEP / M.PAN / 7/2004 on the general drivers of public service delivery, namely: Open, Accountability, Conditional, Participatory, equal rights.*

---

**Keywords:** Policy Implementation, Complaint Handling, Public Service Principles

## PENDAHULUAN

Kota Denpasar merupakan salah satu Kabupaten di Bali yang gencar berproses menuju kota *smart city* berbasis elektronik yang dikenal dengan istilah E-Government. Pemerintah Kota Denpasar saat ini telah memiliki situs web yang berisi informasi mengenai kota Denpasar dan pemerintahannya, tetapi layanan untuk mendukung partisipasi masyarakat secara elektronik belum terakomodasi dengan baik. Menurut definisi World Bank (2004) dalam (Risnandarmal, 2014) E-Government merupakan penggunaan suatu teknologi informatika oleh badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan antar warga negara, pelaku bisnis dan instansi pemerintahan. Masyarakat yang tinggal di Kota Denpasar tentunya memiliki keluhan atau kendala yang dihadapi biasanya masyarakat Kota Denpasar harus datang ke OPD terkait untuk menyampaikan keluhannya, namun tidak semua Masyarakat di Kota Denpasar mengetahui lokasi OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Sebuah media sangat dibutuhkan untuk menyampaikan aspirasi Masyarakat dengan mudah dan dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Media tersebut juga perlu memiliki fungsi-fungsi yang tepat guna dan tepat sasaran agar aspirasi masyarakat dapat tersampaikan kepada pemerintah maupun dinas yang tepat, sehingga segala masukan dapat ditindak lanjuti oleh pemerintah dengan baik. Dalam sejarah pelayanan administrasi publik, pelayanan publik merupakan sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2017:14).

Berpatokan dari undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan kegiatan yang wajib dilakukan seiring harapan dari masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, maka Pemerintah kota Denpasar sangat menyadari bahwa dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab serta mampu menjawab tuntutan perubahan adalah dengan membuka media komunikasi yang terbuka antara pemerintah dengan masyarakat. Untuk itulah dibangun suatu media yang dipertanggung jawabkan dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yaitu melalui Pelayanan Rakyat Online yang disingkat PRO Denpasar. PRO Denpasar merupakan aplikasi mobile sebagai wadah Masyarakat untuk melakukan komunikasi dua arah untuk berperan serta dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan kota Denpasar.

Pemerintah Kota Denpasar menerapkan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan publik berbasis pada media elektronik (online) yang terintegrasi dengan jajaran OPD (Organisasi Perangkat Daerah) melalui aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Fitur Pengaduan Online pada aplikasi tersebut bertujuan untuk mengakomodir dan menyeragamkan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Fitur pengaduan online ini terintegrasi dengan jajaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Kota Denpasar, yang diterapkan pertama kali oleh Kota Denpasar untuk tingkat wilayah Kabupaten/Kota di Bali. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Kota Denpasar, pengaduan yang masuk melalui Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada tahun 2014 sebanyak 594 pengaduan. Dari rekapitan 594 pengaduan tersebut, didominasi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dari Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 74 pengaduan, 2 Dinas Perhubungan sebanyak 65 pengaduan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Denpasar sebanyak 49 pengaduan, dan sisa 406 pengaduan ditujukan pada Dinas, Kecamatan, Kelurahan, dan Perusahaan Daerah lainnya di lingkungan Kota Denpasar. Dari sejumlah pengaduan yang masuk yang difokuskan pada tahun 2014 yaitu sebanyak 594 pengaduan, yang mendapat tindak lanjut pelaporan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebanyak 582 pengaduan dan 12 pengaduan belum mendapat tindak lanjut.

Sedangkan tindak lanjut akhir penanganan pengaduan secara riil di lapangan belum mampu sepenuhnya dipublikasikan kepada pelapor (Yuni Lestari, Bandiyah, 2014) Sehingga dalam hal ini bentuk pertanggung jawaban dari aparat pemerintah kepada masyarakat sebagai pelapor, dalam menyelesaikan pengaduan di lapangan belum sepenuhnya dapat diterapkan. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana implementasi kebijakan pemerintah mengenai program pro Denpasar di kota Denpasar.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kebijakan Publik**

Menurut Michael Hill (1993:34) dalam Sobirin dan Uddin (2017:6) Kebijakan Publik merupakan suatu keputusan berdasarkan hubungan kegiatan yang dilakukan oleh aktor politik guna menentukan tujuan dan mendapat hasil berdasarkan pertimbangan situasi tertentu

Menurut Wahab (2010) dalam (Ramdhani & Ramdhani, 2016) menyatakan mengenai kebijakan publik bahwa :

1. Kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang berorientasi pada pencapaian tujuan daripada sebagai perilaku
2. Pada Hakekatnya kebijakan publik memiliki pola-pola tertentu tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan yang dilakukan oleh pemerintah, dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri
3. Kebijakan publik berkenaan dengan tindakan atau aktivitas yang sengaja dilakukan secara sadar dan terukur oleh pemerintah dalam bidang tertentu
4. Kebijakan publik dapat bersifat positif dalam arti kebijakan publik yaitu pedoman tindakan pemerintah dalam menghadapi suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif yaitu keputusan *elite politic* untuk tidak melakukan sesuatu.

### **Implmentasi Kebijakan**

Menurut Widodo (2007: 88) dalam (Haerul et al., 2016) mengemukakan bahwa, implementasi kebijakan merupakan bentuk nyata dari kebijakan yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu ditentukan. Menurut Awang (2010 ) dalam Hayat (2018 : 86-87) menyatakan Faktor-faktor dari implementasi kebijakan yaitu :

1. Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan .Kebijakan timbul dari sosial-ekonomi dan lingkungan politik spesifik dan bentuknya tidak hanya substansi kebijakan tetapi juga bentuk hubungan antar organisasi dan karakteristik

pembuat implementasi, demikian pula sejumlah determinasi dan tipe sumber daya yang tersedia dalam implementasi kebijakan.

2. Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh hubungan inter-organisasi. Kesuksesan dari implementasi kebijakan dipengaruhi oleh hubungan dan koordinasi dari berbagai organisasi pada tingkatan yang berbeda, baik kegiatan pemerintahan daerah, maupun kegiatan pemerintah pusat serta organisasi non-pemerintahan dan organisasi nonprofit lainnya.
3. Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sumber daya. Sumber daya merupakan ketersediaan dana, administrasi, dan dukungan teknis.
4. Implementasi kebijakan tergantung pada karakteristik dan kemampuan agen pelaksanaan. Implementator harus mempunyai kapabilitas, kompetensi, komitmen serta konsistensi untuk melaksanakan sebuah kebijakan sesuai dengan arahan dari penentu kebijakan (*policy makers*), selain itu, kelompok target yang terdidik dan relatif *homogen* akan lebih mudah menerima sebuah kebijakan daripada kelompok yang tertutup, tradisional dan *heterogen*. Lebih lanjut, kelompok target yang merupakan bagian besar dari populasi juga akan lebih mempersulit keberhasilan implementasi kebijakan

Menurut Willian Dumn (2007) dalam Udin dan Sobirin (2017:35-37) menyatakan tahap – tahap kebijakan publik dibagi menjadi beberapa bagian yakni :

1. Penyusunan Agenda merupakan proses ini memiliki ruang untuk isu publik yang akan di diskusikan
2. Formulasi kebijakan merupakan tahap kedua dimana para pembuat kebijakan membahas permasalahan yang masuk pada agenda kebijakan untuk memecahkan suatu masalah
3. Adopsi atau Legitimasi Kebijakan bertujuan untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintah atau dibentuknya suatu kebijakan untuk memecahkan permasalahan yang telah di bahas pada agenda setting
4. Penilaian/ Evaluasi Kebijakan bertujuan untuk menilai dari suatu kebijakan publik tersebut untuk mengetahui dampak kepada masyarakat serta untuk mencari referensi terhadap untuk membenahi kekurangan pada kebijakan tersebut.

### ***E-Government***

Menurut Pascual, (2003) dalam (Daryono.Jaryono, 2014) menyatakan *e-goverenment* merupakan pemanfaatan suatu teknologi informasi yang memiliki tujuan guna memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan masyarakat dan juga untuk mempermudah masyarakat dalam mencari berbagai informasi tentang pemerintahan.

### **Tahap Pengembangan E- Government**

Menurut (Istiyanto & Sutanta, 2012) tahapan pengembangan e-government meliputi :

1. Tingkat Persiapan
2. Tingkat Pematangan
3. Tingkat Pemantapan
4. Tingkat Permanfaatan

### **Proses Implementasi E-Government**

Menurut *The e-government Handbook for Developing Countries* oleh *Center for Democracy and Technology and InfoDev* (2002) dalam (Vita Elysia, Ake Wihadanto, 2017), disebutkan bahwa proses implementasi e-government terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu :

1. Tahap pertama adalah mempublikasi yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi (IT) dan komunikasi dengan tujuan memperluas akses terhadap informasi Pemerintah
2. Tahap kedua, adalah *interact* atau berinteraksi yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam program pemerintahan
3. Tahap ketiga adalah *transact* atau bertransaksi, dimana E-Government sudah menyediakan layanan pemerintah secara on-line yang mampu meningkatkan kualitas layanan Pemerintah dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan

### **Klafikasi E-Government**

Menurut (Aprianty, 2016 dalam Elysia Vita 2017 :356) Klafikasi *E-Government* dibedakan menjadi 4 klafikasi yaitu :

1. *Government to Citizens*(G-to-C) merupakan aplikasi yang paling umum dimana pemerintah membangun portopolio untuk berinteraksi dua arah kepada masyarakat
2. *Government to Business* (G-to-B) adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi untuk kalangan bisnis
3. *Government to Government* (G-to-G) adalah bentuk pelayanan yang diperlukan untuk berinteraksi antara instansi pemerintah

4. *Government to Employees* (G-to-E) adalah pelayanan yang diperuntukkan secara internal bagi para staf yang ada di instansi pemerintahan.

### **Pelayanan Publik**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pemerintah menyediakan pelayanan bagi setiap warga negara berupa pelayanan jasa, barang, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang – undangan.

### **Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Klasifikasi Pelayanan Publik dibedakan menjadi tiga yakni : , yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

### **Asas-asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu :

1. Bersifat umum, dapat diakses oleh seluruh masyarakat
2. Akuntabilitas : penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas pelayanan yang dibuat
3. Kondisional : Sesuai dengan kondisi.
4. Partisipatif : melibatkan masyarakat
5. Kesamaan Hak : Tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban

### **Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan Prinsip-Prinsip Kebijakan publik adalah:

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan : adanya rincian mengenai waktu maupun biaya dalam suatu pelayanan
3. Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan

4. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, dan tepat guna
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman terhadap masyarakat dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus akuntabilitas terhadap pelayanan yang diselenggarakan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya
8. Kemudahan Akses : kemudahan untuk mengakses agar dapat di pakai oleh umum
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Kep. MENPAN No. 63 Th 2003 menyatakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian : Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan : Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan : Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana : Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Denpasar di Jalan Majapahit, Dauh Puri Kaja, Denpasar Utara, Kota Denpasar. Aplikasi PRO Denpasar ini dipilih untuk mengetahui alur penanganan pengaduan terhadap OPD /Dinas terkait dan agar dapat mengetahui kendala – kendala yang dihadapi saat mengelola aplikasi PRO Denpasar.

### **Jenis Data**

Menurut Sugiyono (2018:73) jenis data dibedakan menjadi dua antara lain:

1. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal berupa gambaran umum lokasi penelitian, meliputi Sejarah singkat berdirinya DISKOMINFOS Denpasar, Visi dan Misi, struktur organisasi, keadaan sarana dan prasarana pada Diskominfos Denpasar
2. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan berupa grafik pengaduan online pada PRO Denpasar.

### **Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) dalam Sugiyono (2018:72) yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Data dibedakan menjadi dua bagian yakni :

1. Data primer merupakan data dalam bentuk verbal yang diucapkan secara lisan, gerak-gerak atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data ini dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya informan atau responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini berkaitan dengan Mekanisme Pengaduan Online di Kota Denpasar
2. Data Sekunder merupakan yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder diperoleh melalui media perantara berhubungan dengan masalah

yang akan diteliti seperti buku literatur, catatan, jurnal, dokumen atau bukti tertulis yang telah ada, laporan dan sumber lain yang berhubungan dengan Pelayanan Rakyat Online Denpasar.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. macam-macam tehnik pengumpulan data dibagi menjadi :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

1. Perpanjangan pengamatan. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan
2. Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, Triangulasi Teknik untuk menguji data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan tehnik yang berbeda, Triangulasi Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga *kredibel*.
3. *Membercheck* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemeberi data.

### **Informan Penelitian**

Sasaran informan yang diambil oleh peneliti yaitu :

- a) Ketua Diskominfo Kota Denpasar
- b) Staff Diskominfo Kota Denpasar
- c) Masyarakat di Kota Denpasar Timur (3 orang)
- d) Masyarakat di Kota Denpasar Barat (3 orang)
- e) Masyarakt di Kota Denpasar Selatan (3 orang)
- f) Masyarakat di Kota Denpasar Utara (3 orang)

### **Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2018:244).

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing /verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data ) diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti melakukan penelitian ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.
2. *Data Display* (Penyajian Data). Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. *Conclusion drawing / verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi). langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dari pihak Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik . Aplikasi PRO Denpasar sangatlah di butuhkan guna untuk mencapai e-government pada Pemerintahan di kota Denpasar. Aplikasi PRO Denpasar merupakan merupakan sebuah aplikasi mobile yang memberikan kesempatan kepada publik untuk melakukan komunikasi dua arah untuk berperan serta dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintah dilingkungan Pemkot Denpasar. Pada penelitian ini, e-government menjadi teori yang digunakan sebagai Grand Theory. E- government berkaitan dengan pengelolaan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan atau acuan yang ditetapkan. Dengan karakteristik sosial budaya dan kondisi lingkungan yang berbeda-beda, menuntut jenis kebutuhan dan manajemen pelayanan yang berbeda. Untuk mengakomodasi perbedaan tersebut maka dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, Pemerintah Kota Denpasar menyediakan sistem Pelayanan Rakyat Online (PRO)

Denpasar khususnya fitur pengaduan online untuk menyeragamkan pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar. Sehingga tidak ada lagi prosedur yang kurang jelas, waktu pelaksanaan yang berbeda, serta ketidakpastian aparaturnya penanganan pengaduan karena sudah diatur dan mengacu pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013 yang berisi:

- a. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat kota Denpasar tentang peningkatan pelayanan publik
- b. Bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan peraturan Walikota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

Pengaduan tersebut dikelola dengan berbasis website dan Aplikasi serta terintegrasi dengan jajaran OPD di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar dengan pemakaian data base bersama. Mulai dari masyarakat menginput pengaduan, pengkoordinasian tugas dan penyelesaian penanganan pengaduan oleh masing-masing OPD kemudian diteruskan kepada masyarakat yang melapor. Konteks penerapan *e-government* berdasarkan teori (Vita Elysia, Ake Wihadanto, 2017) dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar termasuk dalam lingkup Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat), karena Pemerintah Kota Denpasar dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik membangun dan menerapkan aplikasi teknologi informasi berupa Pelayanan Rakyat Online Denpasar yaitu aplikasi berbasis website yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan dan pelayanan publik di Kota Denpasar. Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang diterapkan ini juga termasuk dalam penggunaan pelayanan Government to Employees (Pemerintah ke Aparat), karena membangun dan mewadahi komunikasi dan pertukaran informasi pengaduan secara online antar OPD atau lembaga pemerintahan yang ada di lingkungan Kota Denpasar melalui basis data yang terintegrasi.

## **1. Tipe pelayanan yang di tawarkan**

Pada Aplikasi PRO Denpasar yakni kategori kelas *interact*, dikarenakan sudah terciptanya komunikasi dan hubungan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kota Denpasar (Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik) menyediakan sarana pengaduan berbasis aplikasi dengan sistem satu pintu yang terintegrasi dengan jajaran OPD Kota Denpasar sehingga masyarakat dapat melakukan interaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

## **2. Indikator Keberhasilan Penerapan E- Government**

Dari aspek keberhasilan penerapan e-government berdasarkan teori (Kusuma Dewi, 2012) ada beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu :

- 1) Finansial
- 2) Sumber Daya Manusia (SDM)
- 3) Penanganan Pelayanan
- 4) Value / Manfaat

### **Finansial :**

Sumber daya finansial. Dilihat dari dukungan secara finansial atau anggaran dana yang memadai atau sudah terdapat anggaran khusus yang diperuntukkan untuk pengelolaan website maupun Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

### **Sumber Daya Manusia :**

Sumber daya manusia dalam hal ini berkaitan dengan jumlah pegawai dan kompetensi dari pegawai. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar selaku pihak atau OPD yang mengkoordinir Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar menunjuk bidang piranti lunak selaku yang memanager Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dengan kapasitas 7 orang pegawai dan yang bertugas menangani PRO Denpasar yaitu 4 orang pegawai. Kemudian dalam pelayanannya dibantu 4 orang pegawai dari Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Pelayan Informasi Publik yang meliputi 2 orang pegawai sebagai operator dan 2 orang pegawai sebagai verifikasi. Dilihat dari porsi pegawai, jumlah yang terdapat saat ini telah masuk ke dalam

kategori cukup untuk melaksanakan pengelolaan PRO Denpasar. Disertai pula pegawai tersebut sudah memahami mengenai IT, karena jika dikaitkan dengan pelayanan dengan berbasis pada media teknologi informasi pegawai memang seharusnya memahami dan mengerti mengenai IT.

### **Infrastruktur**

Diperlukan infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk menunjang keberhasilan e-government. Untuk saat ini, dapat dikatakan bahwa dari segi infrastruktur penunjang penerapan e-government di Kota Denpasar khususnya terkait dengan pengelolaan PRO Denpasar sudah cukup baik. Karena website dan Aplikasi dari PRO Denpasar ini dapat dengan mudah diakses dan tidak memakan waktu yang lama dalam pengaksesannya. Masing-masing OPD pun sudah terintegrasi secara online dengan penggunaan data base bersama, sehingga memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan melalui pengaduan dengan sistem satu pintu melalui PRO Denpasar. Pengelolaan PRO Denpasar juga ditunjang oleh infrastruktur penunjang lainnya yaitu adanya koneksi internet yang cukup memadai. Namun sempat terjadi koneksi internet yang lamban atau down di beberapa OPD sehingga berpengaruh terhadap waktu klarifikasi dan penindaklanjutan pengaduan melalui Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

### **Penanganan Pelayanan**

Penanganan pengaduan masyarakat dalam hal ini cukup memiliki SOP yakni:

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh admin PRO Denpasar melalui jam kerja harus segera diserahkan kepada OPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam.
2. Pengaduan oleh masyarakat, oleh OPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan pengaduan oleh pejabat yang berwenang
3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh admin PRO Denpasar harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumpulkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 hari sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan OPD lain yang berwenang

Penanganan pengaduan dari Admin PRO Denpasar sudah baik namun belum maksimal dikarenakan masih ada beberapa pengaduan yang masuk yang belum di tanggapai baik itu karena pelapor tidak melengkapi berkas maupun dari pihak OPD terkait yang tidak memberikan respon. Dari bulan Januari 2018 – sampai akhir November 2018 jumlah

pengaduan yang masuk berjumlah 1,584 pengaduan, 1,064 pengaduan yang sudah di tindak lanjuti di lapangan, 508 pengaduan yang masih dalam tindak lanjut awal atau tahap penanganan, dan 12 pengaduan yang tidak ada tanggapan dari pihak terkait namun masih terus dilakukan follow up oleh admin PRO Denpasar, dan 4 pengaduan yang belum terverifikasi. Dari data tersebut dapat dinyatakan penanganan pengaduan melalui PRO Denpasar sudah mengalami peningkatan, dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang sudah di tindak lanjut di lapangan, namun belum optimal dikarenakan berpatokan dengan respon dari Instansi terkait *Value* atau manfaat.

Aspek value atau manfaat akan melihat dari sudut masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan atau demand side dalam mengakses informasi atau layanan yang disediakan oleh pemerintah. Keberadaan PRO Denpasar merupakan upaya pemerintah untuk memberikan ruang kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduannya berkaitan dengan pelayanan publik dan pembangunan Kota Denpasar. Adanya PRO Denpasar memberikan dampak positif sehingga masyarakat tidak perlu kebingungan lagi untuk mengadu dan tidak perlu datang secara langsung ke Instansi terkait karena bisa diakses dari rumah. Selain memberikan kemudahan akses, masyarakat juga dapat mengetahui permasalahan yang sering disampaikan masyarakat Kota Denpasar melalui aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Berbeda halnya dengan melakukan pengaduan secara langsung ke Instansi terkait, selain belum jelas proses penyelesaiannya disamping itu juga pengaduannya bersifat internal. Di tambah lagi aplikasi PRO Denpasar kini telah dilengkapi 20 fitur untuk mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhannya untuk mencari informasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan sebagai berikut : Dari hasil penelitian penulis di lapangan bahwa implementasi kebijakan Pemerintah mengenai PRO Denpasar khususnya pada Fitur Pengaduan Online cukup berjalan cukup efektif karena sudah sebagian besar jumlah pengaduan pada masyarakat yang sudah di tindak lanjuti di lapangan. Total Pengaduan Online Masyarakat dari awal Januari – 3 Desember sejumlah 1,584 pengaduan dan 1,064 Pengaduan yang sudah ditinjau lanjuti di lapangan. Saat ini Aplikasi PRO Denpasar sudah dapat diakses dan didownload melalui app store berbeda pada tahun sebelumnya hanya dapat di download melalui play store. Aplikasi PRO Denpasar sekarang

memiliki 20 fitur,tidak seperti sebelumnya hanya memiliki fitur pengaduan online sehingga nama PRO Denpasar sebelumnya yaitu Pengaduan Rakyat Online dan sekarang karena sudah dilengkapi banyak fitur maka berubah menjadi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

Adapun asas – asas pelayanan publik yang digunakan dalam Panaganan Pengaduan Online pada PRO Denpasar yaitu : Kepastian hukum,Transparasi, Koordinasi, Efektifitas dan Efisiensi, Akuntabilitas, Objektivitas, Proporsional, Kerahasiaan,Partisipatif. PRO Denpasar telah terhubung dengan 52 instansi yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Denpasar, Perusahaan Daerah dan Kelurahan – kelurahan di Kota Denpasar.

Admin PRO Denpasar memiliki kendala yang mempengaruhi proses penanganan dari penanganan pengaduan dari masyarakat yakni :

1. Berkas dari pelapor tidak lengkap dan sebagian dari pelapor tidak dapat dihubungi
2. Pernah adanya pengaduan palsu dari masyarakat
3. Penanganan pengaduan dari Masyarakat tergantung pada hasil dari perumusan tindak lanjut OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait
4. Slow respon dari OPD terkait dikarenakan harus didiskusikan terlebih dahulu untuk perumusan tindak lanjut di lapangannya sebelum mengkonfirmasi ke admin PRO Denpasar

Adapun kekurangan dan kelebihan yang dapat disimpulkan pada Aplikasi PRO Denpasar ini yaitu :

Kelebihan :

1. Sistem PRO Denpasar sudah terspusat dengan OPD yang ada di Kota Denpasar
2. Sudah berkembangnya fitur – fitur pelayanan dalam aplikasi Pro Denpasar
3. Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi terhadap pemerintah Kota Denpasar

Kekurangan :

1. Sistem kerja Aplikasi ini tergantung pada server ,jika server down maka akan sering terjadi error dalam menerima pengaduan masuk
2. Dari segi keamanan sistem Aplikasi PRO Denpasar ini masih lemah sehingga pernah di bobol oleh oknum yang ahli dalam bidang IT
3. Untuk sosialisasi mengenai Aplikasi PRO Denpasar masih kurang sehingga masih sebagian besar masyarakat yang tidak mengetahui Aplikasi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dwiyanto Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Purwanto Agus, Sulistyastuti Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Cetakan 27. Bandung: Alfabeta CV.
- Hayat,etal. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Sorre B Uddin dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*, Cetakan Pertama. Makasar: Penerbit CV Sah Media.

### Jurnal:

- Daryono. Jaryono. 2014. *Pengembangan Inovasi Administrasi Pemerintah Desa Model E-Government Berbasis Information*, 460–465.
- Haerul, Akib, H., & Hamdan. 2016. *Implementasi Kebijakan Program Makassar Tidak Rantasa (Mtr) Di Kota Makassar*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 21–34.
- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. 2012. *Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government*. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 4(2), 137–148.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. 2016. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. *Jurnal Publik*, 11, 1–12.
- Risnandarmal. 2014. *Analisis E-government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*. *E-Jurnal Katalogis*, 2 No.7, 192–199.
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. 2017. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia*, 9, 353–380.
- Yuni Lestari, Bandiyah, W. D. W. 2014. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government*, 1–12.

**Undang -Undang :**

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peraturan Walikota Denpasar nomor 45 tahun 2013 tentang pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan kota Denpasar.

Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2004.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Website : Layanan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Kota (online), Available <https://pengaduan.denpasarkota.go.id/id>. (9 September 2018).

Website resmi Pemerintah Kota Denpasar (online), Available <https://denpasarkota.go.id>. (9 September 2018).

Website Resmi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Denpasar (online), Available <https://kominformatistik.denpasarkota.go.id>. (9 September 2018).