

**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI  
(STUDI KASUS APLIKASI PENGADUAN RAKYAT ONLINE)  
DI KOTA DENPASAR**

Made Krsna Dwipa Astina Putra

NPP. 30.1058

*Asdaf Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [30.1058@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.1058@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Agung Nurrahman, S.STP, M.P.A

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the implementation of public complaint services based on e-Government through the Department of Communication and Informatics of Denpasar City. **Purpose:** The aim of this research is to examine how the implementation of the PRO Denpasar Application as a public complaint service in Denpasar City. **Method:** This research uses a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques include semi-structured interviews, participatory observation, and documentation. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The findings obtained by the author in this research are that the implementation of the PRO Denpasar Application has been well executed, but its implementation in society has not been fully adopted by the public. **Conclusion:** The implementation of the PRO Denpasar Application in public complaint services in Denpasar City has not been fully embraced by the public, which can be observed through Jhon Cadler's theory based on its eleven dimensions.

**Keywords:** Technology Implementation, Public Complaint Service, PRO Denpasar Application.

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengaduan publik berbasis e-Government melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana Penerapan dari Aplikasi PRO Denpasar sebagai layanan pengaduan publik di Kota Denpasar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi secara partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis Data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu penerapan Aplikasi PRO Denpasar sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya dimasyarakat masih belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat. **Kesimpulan:** Penerapan Aplikasi PRO Denpasar dalam pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui teori Jhon Cadler, berdasarkan sebelas dimensinya.

**Kata kunci:** Penerapan Teknologi, Layanan Pengaduan Publik, Aplikasi PRO Denpasar

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

e-Government di Indonesia menurut (Sabani, 2019) masih menghadapi kesulitan dalam implementasinya, hal tersebut dikarenakan kurangnya infrastruktur dan teknologi informasi, suasana yang tidak nyaman, sumber daya manusia yang tidak mencukupi, atau bahkan masyarakat yang belum siap dengan layanan berbasis teknologi seperti ini. Sehingga perencanaan penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini harus dirancang dengan sangat baik. Untuk memenuhi kebutuhan terhadap penyelenggaraan sebagai tindakan pencegahan kegagalan dalam pelaksanaannya.

Salah satu cara pemerintah memberikan pelayanan publik berbasis teknologi menurut (Syafuruddin, 2017) adalah dengan mengubah sistem pemerintahan yang sederhana menjadi berbasis teknologi. Informasi, produk, dan layanan yang dulunya didistribusikan secara manual kini telah dipindahkan melalui saluran elektronik. Penggunaan TIK diproyeksikan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah dan akses publik terhadap layanan, termasuk *government-to-government (G2G)*, *government-to-*

*economy (G2E)*, *government-to-citizen (G2C)*, dan layanan *government-to-business (G2B)*. Penggunaan teknologi internet dalam layanan pemerintahan memberikan akses yang lebih luas ke semua sektor masyarakat, di mana pun mereka berada.

Denpasar merupakan salah satu kota di Bali yang gencar berproses menuju *Good Governance* melalui pelaksanaan *e-Government*. Pada tahun 2013 Pemerintah Kota Denpasar mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Penanganan Pengaduan. Perwali tersebut kemudian menjadi dasar dari dibuatnya Aplikasi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Aplikasi ini dapat dikatakan awal dari mulai terlihatnya *Smart City* Denpasar. pengaduan masyarakat tersebut ditujukan untuk berbagai instansi melalui pengelolaan pengaduan satu pintu yang disebut "PRO Denpasar" (Pengaduan Rakyat *Online*) Kota Denpasar, Karena fokus dari *Smart City* Denpasar adalah penangan pengaduan masyarakat.

Dilansir dari [Pengaduan.denpasarkota.go.id](http://Pengaduan.denpasarkota.go.id) PRO Denpasar adalah sebuah Aplikasi yang memiliki beragam fitur yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat untuk mengawasi jalannya pemerintahan di Kota Denpasar. Fitur utama berupa pengaduan online pada aplikasi PRO Denpasar bertujuan untuk mengakomodir dan menyeragamkan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Langkah ini diambil mengingat semakin bertambah keluhan masyarakat di media sosial mengenai sarana dan prasarana yang rusak, informasi yang tidak akurat, kerusakan alam, dan masih banyak lagi yang menunjukkan kurangnya kepedulian pemerintah terhadap masyarakatnya.

Dimensi *Smart City* Kota Denpasar menurut (Satya, 2020) memiliki pengembangan pada dua dimensi yaitu *smart phylosopy* dan *smart creativity* yang menjadi cerminan bahwa *smart city* tidak bersifat kaku dan dapat dikembangkan sesuai kebutuhan kota. *Smart phylosopy* dan *smart creativity* memiliki pandangan dengan mempertahankan budaya yang ada dan dikolaborasikan dengan jaman sekarang salah satunya dengan Tri Hita Karana.

Dikutip dari Nusa Bali.com Kota Denpasar meraih nilai tertinggi *smart city* di Indonesia pada tahun 2020 dengan nilai 3,64, sesuai Peraturan Wali Kota Nomor 49 tahun 2019 pemerintah berinovasi untuk mewujudkan program untuk mengintegrasikan berbagai Aplikasi menjadi satu, saat ini ada 189 Aplikasi yang ada di pemerintah kota dan ada 12 Aplikasi yang terintegrasi dengan *Denpasar Intergrated Virtual Office (DIVOS)* melalui *Single Sign on (SSO)*. Maka dari itu perlu adanya penelitian guna mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh kota Denpasar dalam melaksanakan kebijakan pemerintah dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam proses mewujudkan *smart city* di Kota Denpasar.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan penerapan Aplikasi Pro Denpasar di Kota Denpasar. Faktor server merupakan salah satunya. Ketika seseorang mengirimkan pengaduan melalui Aplikasi Pro Denpasar, data pengaduan tersebut akan dikirim ke server untuk diproses dan disimpan. Server akan melakukan berbagai operasi seperti memvalidasi pengaduan, menyimpannya dalam basis data, dan mengirimkan notifikasi kepada pihak yang bertanggung jawab untuk menangani pengaduan tersebut. Namun, jika server mengalami masalah atau mengalami kegagalan (dikenal juga sebagai "server down"), maka Aplikasi Pro Denpasar akan menghadapi kendala yaitu tidak dapat mengirimkan pengaduan yang artinya apabila server sedang *down*, pengguna tidak akan dapat mengirimkan pengaduan baru melalui Aplikasi. Aplikasi Pro Denpasar mungkin akan gagal memproses permintaan pengguna dan menampilkan pesan kesalahan. Apabila server mengalami kegagalan, ada risiko kehilangan data pengaduan yang telah dikirim oleh pengguna sebelumnya. Jika data tidak berhasil disimpan secara tepat, maka pengaduan tersebut mungkin hilang dan sulit untuk dipulihkan. Aplikasi mungkin memiliki kerentanan yang memungkinkan penyerang untuk melakukan serangan, seperti injeksi kode, serangan *Cross-Site Scripting (XSS)*, atau serangan *Cross-Site Request Forgery (CSRF)*. Jika Aplikasi tidak mengimplementasikan mekanisme yang memadai untuk melindungi diri dari serangan ini, maka tingkat keamanannya akan lemah. Penggunaan komponen perangkat lunak yang rentan, apabila Aplikasi menggunakan komponen perangkat lunak dari pihak ketiga yang memiliki kerentanan keamanan yang diketahui, maka Aplikasi tersebut dapat menjadi target serangan. Penting untuk memastikan bahwa semua komponen perangkat lunak yang digunakan dalam Aplikasi diperbarui secara teratur untuk mengatasi kerentanan yang terdeteksi.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai penerapan Aplikasi masyarakat. Penelitian yang disusun oleh Rindy Wulandari dan Eka Rima Prasetya pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik) membahas tentang pengaruh informasi teknologi dan profesionalisme terhadap kinerja auditor (Prasetya, 2020). Penelitian yang disusun oleh Herlina Novita, Marlina F Sinambela Maria U Pangaribuan dan Lilia S Siahaan pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Struktur Audit, Profesionalisme, dan Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Meda ditemukan bahwa adanya *over-stated* pada laba bersih. Di mana yang di laporkan oleh pihak Kimia Farma laba bersih sebesar 132.16 miliar (Rp), dan KAP Hans Tuanakotta & Mustofa (HTM) telah melakukan audit atas laporan keuangan tersebut (Herlina Novita, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Arnita Aulia Rosali pada tahun 2019 dengan judul Penerapan Teknologi Informasi Dalam Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 3 Makasar mengkaji tentang Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 3 Makasar (Rosali, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Dicky Andhika Dwi Raharjo pada tahun 2022 dengan judul Penerapan Teknologi Informasi Melalui *Single App* Integrasi Layanan Publik (JendelaKu) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo pada tahun ditemukan bahwa Kabupaten Kulon Progo sudah melakukan program inovasi *e-Government* dalam bentuk penggunaan dua Aplikasi JendelaKU (Dicky Andhika, 2022).

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmial**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih cenderung membahas tentang pengaruh penerapan teknologi dan teknologi Aplikasi. Sementara peneliti melakukan penelitian terkait Penerapan Teknologi Berupa Aplikasi Pengaduan Rakyat Online di Kota Denpasar, analisis data yang dilakukan peneliti menggunakan analisis data Miles & Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data yaitu, (1) reduksi data (*data reduction*); (2) paparan data (*data display*); dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*). Peneliti juga menggunakan teori penerapan teknologi oleh Jhon Chadler yang terdiri dari Membentuk Komite Perencanaan, Koordinasi Dengan Rencana, Identifikasi Kebutuhan Program, Identifikasi Kebutuhan Sumber Daya, Integrasi, Menetapkan Tujuan, Mengembangkan Rencana, Pengembangan Staff, Evaluasi, Strategi Anggaran dan Strategi Implementasi.

#### **1.5 Tujuan**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar dan menganalisis faktor apa saja yang berpengaruh dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar.

### **II. METODE**

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif disini bersifat deskriptif yang berupa gambar atau berupa kata-kata untuk mendapat gambaran yang jelas terkait dengan situasi yang terjadi di lapangan yang disajikan dengan sistematis, faktual, maupun akurat sehingga mampu menjelaskan lebih dalam mengenai proses dan nilai-nilai yang diyakini masyarakat.

Penulis mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2015) menggunakan wawancara tidak berstruktur dimana penulis menggunakan pedoman wawancara mengenai garis besar permasalahan terkait pengelolaan Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar. Hasil dari wawancara tersebut berupa data yang akan dijadikan untuk acuan pemecahan masalah dalam penelitian. Data tersebut berupa data primer dan data sekunder. Adapun data primer pada penelitian ini yaitu dengan wawancara dan data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang ada di Kota Denpasar.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis menggunakan teori penerapan teknologi oleh Jhon Chadler yang terdiri dari Membentuk Komite Perencanaan, Koordinasi Dengan Rencana, Identifikasi Kebutuhan Program, Identifikasi Kebutuhan Sumber Daya, Integrasi, Menetapkan Tujuan, Mengembangkan Rencana, Pengembangan Staff, Evaluasi, Strategi Anggaran dan Strategi Implementasi.

#### **3.1 Perencanaan Penerapan Teknologi Berupa Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar**

### **3.1.1 Membentuk Komite Perencanaan Pemangku Kepentingan**

#### **3.1.1.1 Mengidentifikasi mitra perencanaan**

Pemerintah Kota Denpasar sebagai pelaksana perencanaan Aplikasi PRO DENPASAR dengan Walikota Denpasar sebagai penanggungjawab dan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika sebagai admin Aplikasi PRO DENPASAR.

#### **3.1.1.2 Mengembangkan rencana teknologi**

Denpasar memiliki pusat kontrol bernama Damamaya *Cyber Monitor* yang terletak di diskominfo Kota Denpasar dimana juga sebagai admin di Kota Denpasar yang menjadi titik pusat pelayanan teknologi yang nantinya akan disalurkan kepada dinas-dinas yang telah tergabung atau terintegrasi, karena setiap OPD memiliki satu admin kecil sebagai penyalur penanganan dan kami juga akan melakukan evaluasi terhadap program ini dalam waktu tertentu.

#### **3.1.1.3 Ketersediaan Kelompok Penasehat dalam Perencanaan**

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar bertindak sebagai penasehat memiliki tugas menjaga dan memastikan pelaksanaan kerja organisasi sesuai dengan visi dan misi tujuan awal dari organisasi. Memberikan arahan pada kebijakan, memberikan nasehat, masukan ataupun pertimbangan-pertimbangan dalam suatu ide program kerja, program pengembangan organisasi sesuai dengan visi misi organisasi. Memberikan bimbingan yang dianggap perlu untuk mendukung atas pengelolaan dan pelaksanaan organisasi. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan maupun pengambilan keputusan serta memberikan rekomendasi keputusan-keputusan yang akan diambil untuk menjaga kesatuan dan persatuan organisasi dan pengurusnya.

### **3.1.2 Koordinasi dengan Rencana yang Ada**

#### **3.1.2.1 Mengkaji Ulang Rencana dan Panduan yang Ada**

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar memerintahkan setiap SKPD, Perusahaan daerah dan UPT yang berada di Kota Denpasar untuk menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan atau unit kerja, setiap pengaduan yang diterima wajib ditindaklanjuti sesuai dengan pedoman pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2013.

#### **3.1.2.2 Keterlibatan Rencana Teknologi Pemerintah pada Perencanaan**

Keterlibatan rencana teknologi pemerintah dalam proses perencanaan sangat dibutuhkan untuk mendukung pembuatan dan perencanaan program pemerintahan yang efektif, efisien dan tepat sasaran karena berdasarkan data berbasis kebutuhan dari masyarakat dan sesuai dengan perintah yang mengharuskan memenuhi segala persyaratan yang telah ditetapkan pada rencana pemerintah.

#### **3.1.2.3 Memperbarui Rencana Pemerintah Secara Keseluruhan**

Diperlukannya pembaharuan secara keseluruhan dari rencana pemerintahan karena rencana pemerintah saat ini belum efektif dan efisien karena tentunya pasti ada perubahan dan perkembangan pada setiap tahun yang membuat pembaharuan harus terus dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **3.1.2.4 Konsistensi Terhadap Perencanaan Teknologi**

Agar konsisten dalam perencanaan teknologi di lingkup pemerintahan maka diperlukan infrastruktur yang semakin canggih agar mengoptimalkan pelayanan serta SDM yang mendukung. Praja IPDN, bisa menjadi solusi dikarenakan selain memiliki dasar ilmu pemerintahan yang kuat juga dibekali kemampuan dalam bidang teknologi pemerintahan.

### **3.1.3 Identifikasi Masyarakat dan Kebutuhan Program**

#### **3.1.3.1 Meninjau dan Menilai Kebutuhan**

Masyarakat Kota Denpasar berpendapat bahwa sebelum diterapkan *e-Government* seperti sekarang kegiatan yang dilaksanakan cukup memakan waktu dan tenaga yang banyak, begitu juga dengan kegiatan yang menyangkut pemerintahan seperti penyampaian aspirasi, samsat dan lain-lain dengan demikian banyak masyarakat yang merasa keberatan jika menjalankan kegiatan tersebut dan lebih memilih membiarkan.

#### **3.1.3.2 Melakukan Survei Kebutuhan**

Penerapan program PRO DENPASAR dibutuhkan partisipasi masyarakat agar penerapannya sejalan dengan rencana program yang dibuat yang dimana dalam penerapannya dibutuhkan beberapa teknologi dan sumber daya manusia yang berkopeten dalam bidang yang dibutuhkan utamanya dibidang teknologi informasi, agar penyaluran aspirasi masyarakat dapat disalurkan dengan efektif kepada OPD terkait dan cepat dalam penanganannya.

### **3.1.3.3 Kebutuhan Didokumentasikan dan Difokuskan pada Program**

Output yang dihasilkan dari survey kebutuhan sangat membantu pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan yang menysasar kebutuhan masyarakat baik primer, sekunder dan tersier. Menurut beliau penerimaan saran atau survey kebutuhan secara konvensional dibagikan ketika masyarakat datang untuk mendapat pelayanan, cara yang lebih modern seperti penyebaran kuisisioner daring juga efektif dan lebih cepat juga dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dalam waktu singkat.

### **3.1.4 Identifikasi Kebutuhan Sumber Daya yang Tersedia untuk Mendukung Rencana Tersebut**

#### **3.1.4.1 Meninjau Penggunaan Sumber Daya Teknologi dan Media yang Ada**

Penerapan sebuah teknologi tentunya ada sumber daya manusia yang ahli dan terampil dalam pengoperasiannya maka diperlukannya sumber daya yang memadai dan juga perlu adanya pelatihan terhadap pegawai yang akan menjadi admin dari Aplikasi tersebut, selain itu tentu juga ada pegawai yang memiliki kopetensi dalam hal promosi untuk mensosialisasikan tentang keberadaan dan cara penggunaan aplikasi PRO DENPASAR.

#### **3.1.4.2 Mempertimbangan Sumber Daya untuk Mendukung Rencana Teknologi**

Perkembangan teknologi dan tuntutan Era *Society 5.0* sangat tinggi, informasi dibutuhkan sangat cepat, pemerintah dituntut bukan hanya melayani tapi mampu melakukan proses bisnis pemerintahan melalui *Good Governance*.

#### **3.1.4.3 Melihat Sumber Daya dan Kemungkinan Penggunaan Teknologi**

Indikator yang perlu diperhatikan dalam peninjauan dan kemungkinan penggunaan teknologi pada suatu sumber daya dalah fasilitas pendukung dan sumber daya itu sendiri. Fasilitas pendukung maksudnya kesiapan perangkat keras dan perangkat lunak pemerintah daerah dalam menerapkan rencana teknologi ini. Kemudian sumber daya dimaksudkan kesiapan pegawai atau ASN di lingkup pemerintahan daerah untuk menggunakan perangkat atau fasilitas yang disediakan.

### **3.1.5 Integrasi**

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. Adapun daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi dalam Aplikasi PRO Denpasar seperti dalam tabel di bawah ini :

### **Daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi dalam Aplikasi PRO Denpasar**

No.	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
(1)	(2)

1.	Badan Perencanaan Daerah
2.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
3.	Badan Penelitian dan Pengembangan
4.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
5.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
6.	Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
7.	Badan Pendapatan Daerah
8.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk & KB
10.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
11.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
12.	Dinas Kesehatan
13.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa
14.	Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi
15.	Dinas Sosial
16.	Dinas Pariwisata
17.	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil
18.	Dinas PU dan Penataan Ruang
19.	Dinas Pendidikan, Kepemudaan & Olahraga
20.	Dinas Pertanian, Tanaman Pangan & Hortikultura
21.	Dinas Perhubungan
22.	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
23.	Dinas Perindustrian & Perdagangan
24.	Dinas Koperasi Usaha Kecil & Menengah
25.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
26.	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan
27.	Inspektorat Kota Denpasar
28.	Perumda Pasar Sewakadarma Kota Denpasar
29.	Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar
30.	Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma Kota Denpasar
31.	Kejaksaan Negeri Denpasar
32.	Satuan Polisi Pamong Praja

Sumber : Renstra Diskominfo Kota Denpasar 2021-2026, 2023

### 3.1.5.1 Alur Penggunaan Teknologi yang Dapat Diterapkan

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.

### 3.1.5.2 Peran dari Masing-Masing Stakeholder Terhadap Upaya Integrasi Teknologi

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 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.

### **3.1.6 Menetapkan Tujuan dan Sasaran**

Tujuan yang harus dicapai dalam penerapan Aplikasi PRO DENPASAR adalah Aplikasi yang melibatkan masyarakat dan bersifat dua arah dengan pemerintah, yang digunakan sebagai teknologi bantu untuk melaksanakan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan.

#### **3.1.6.1 Tujuan yang Terlibat Langsung dengan Kebutuhan Pembangunan Masyarakat**

Tujuan terlibat langsung dengan kebutuhan pembangunan masyarakat tidak lain adalah untuk meningkatkan keberhasilan dari pelaksanaan pembangunan masyarakat, sebab keberhasilan pelaksanaan pembangunan masyarakat sangat bergantung kepada peranan pemerintah dan masyarakat.

#### **3.1.6.2 Teknologi Dapat Merangkul Tujuan-Tujuan Lainnya Menjadi Tujuan Baru**

Teknologi dapat merangkul tujuan-tujuan lain diawali dari penerapan teknologi yang dapat mengakomodir segala bentuk kepentingan dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan-tujuan yang telah terakomodir tersebut kemudian akan membentuk suatu kolaborasi yang dinamis dengan berbagai perubahan yang terjadi untuk selanjutnya berbau dan pada akhirnya akan menghasilkan suatu tujuan lainnya.

#### **3.1.6.3 Upaya Penerapan Teknologi yang Selaras Dengan Prioritas Daerah**

Upaya penerapan teknologi yang selaras dengan prioritas daerah syarat penting dalam meningkatkan kapasitas daya saing daerah hal ini terletak pada harmonisasi dan sinkronisasi yang menghasilkan sinergi positif antar sektor pembangunan teknologi di daerah. Membangun daya saing daerah merupakan suatu strategi yang potensial untuk diterapkan di Provinsi/Kabupaten dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah. Salah satu strategi prioritas daerah dalam menghadapi persaingan global adalah melakukan percepatan pembangunan melalui upaya pemberdayaan masyarakat di berbagai bidang kehidupan melalui implementasi teknologi tepat guna.

### **3.1.7 Mengembangkan Rencana**

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.

#### **3.1.7.1 Kebutuhan Masyarakat dan Instruksional Terkait**

Aplikasi PRO Denpasar dibuat dengan latar belakang karena adanya kebutuhan masyarakat yang mendesak dan setiap harinya memberikan beragam masalah yang harus diselesaikan. Terbatasnya jarak dan waktu menjadi kendala bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan dengan segera. Oleh karena itu PRO Denpasar dibuat dengan tujuan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat dan terkendali.

#### **3.1.7.2 Kegiatan Pelatihan Khusus untuk Memenuhi Kebutuhan**

Penggunaan Aplikasi PRO Denpasar bagi setiap OPD memang belum terjangkau secara menyeluruh. Oleh karena itu pemerintah perlu mengadakan pelatihan khusus bagi setiap perwakilan OPD yang

dipercaya memiliki kemampuan dalam menggunakan Aplikasi sehingga penggunaanya dapat terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan.

#### **3.1.7.3 Aplikasi Berbasis Teknologi untuk Mendukung Kegiatan**

Seiring perkembangan teknologi mendorong kebutuhan dan kegiatan masyarakat Kota Denpasar yang beragam, begitu pula dengan masalah atau kendala yang dihadapi setiap harinya. Aplikasi PRO Denpasar sebagai Aplikasi yang berbasis teknologi didesain agar mampu mendukung kegiatan masyarakat Kota Denpasar.

#### **3.1.7.4 Pengembangan Staf Individual**

Pentingnya peningkatan kualitas pegawai baik swasta maupun pegawai negeri sipil agar memiliki keahlian masing-masing yang bisa diandalkan dan dapat membantu setiap permasalahan dan kebutuhan masyarakat.

#### **3.1.7.5 Metode Penilaian Berbasis Kinerja**

Setiap pelaksanaan kegiatan oleh OPD masing-masing melalui penerapan Aplikasi PRO Denpasar akan dinilai dengan metode penilaian berbasis kinerja. Artinya hasil yang diberikan akan dilihat bagaimana kualitas pengerjaan yang dilakukan apakah telah dilaksanakan secara optimal atau tidak.

#### **3.1.7.6 Perangkat Keras, Konektivitas, Perangkat Lunak, dan Sumber Daya Lain yang Diperlukan**

Penggunaan Aplikasi PRO Denpasar dengan alat pendukung seperti monitor, CPU dan sebagainya didukung juga dengan operasi sistem di dalamnya. Selain itu kebutuhan pengamanan Aplikasi juga diperlukan sebagai sumber daya lainnya.

#### **3.1.7.7 Komitmen Manajemen untuk Memastikan Bahwa Waktu dan Sumber Daya yang Diperlukan untuk Berhasil Menerapkan Rencana Kerja**

Monitoring yang dilakukan secara berkala bertujuan untuk mencapai kepuasan dari penggunaan Aplikasi PRO Denpasar terhadap pelayanan publik. Banyaknya manfaat yang dirasakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik dan mendukung proses sistem tata kelola dan tata pemerintahan yang lebih baik lagi.

#### **3.1.7.8 Anggaran Khusus Diperlukan untuk Mengimplementasikan Rencana tersebut**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna / *user application* yaitu Made Bagus pada menyatakan bahwa proses penggunaan Aplikasi sudah dirasa cukup mudah dan fleksibel. Setiap tampilannya juga sudah cukup bersahabat dan tata cara melakukan pelaporannya mudah dipahami. Walaupun demikian masih terdapat banyak kekurangan pada Aplikasi yang perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan sesuai dengan rencana dan anggaran yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Denpasar.

### **3.1.8 Pengembangan Staf**

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.

#### **3.1.8.1 Kegiatan Pengembangan Harus Didasarkan Rencana Kerja**

Kebutuhan yang diperlukan agar pengembangan staf dapat berjalan sesuai rencana adalah dengan merekrut secara selektif dan melakukan pembekalan serta pelatihan seperti yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya.

#### **3.1.8.2 Pendanaan Oleh Program Negara**

Kegiatan pengembangan ini dibiayai oleh negara sebagai alokasi dana untuk melaksanakan program negara. Pelaksanaan juga didasari dengan kebijakan daerah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pengaduan di Kota Denpasar juga dapat dilakukan oleh para pegawai negeri sipil tersebut. Kebijakan tersebut adalah Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Denpasar yang bertujuan memberikan pedoman pelaksanaan pelayanan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar sehingga memudahkan dalam berkoordinasi.

### **3.1.8.3 Pengembangan Disesuaikan dengan Kebutuhan**

Pentingnya perekrutan staf yang ahli dibidang teknologi sebagai operator yang dapat diandalkan dan bisa mengatasi berbagai macam *cyber* yang dapat menyerang Aplikasi kapanpun. Seperti yang dilakukan oleh Bapak Gede Jaya selaku administrator Damamaya *Cyber Monitor*, bahwa hambatan yang sering dihadapi adalah masalah maintenance, server atau jaringan internet yang bermasalah. Beliau menambahkan untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan perawatan jaringan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama.

### **3.1.9 Evaluasi**

#### **3.1.9.1 Memberikan Gambaran Umum Tentang Proses Evaluasi**

Proses evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap Aplikasi PRO Denpasar bertujuan untuk meningkatkan kualitas Aplikasi agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat Kota Denpasar.

#### **3.1.9.2 Menggabungkan Metode Evaluasi dengan Program Penelitian**

Berdasarkan ketiga pilar tersebut, integrasi antara metode evaluasi dengan program penilaian dapat disimpulkan bahwa pilar tersebut memberikan metode seperti melakukan pengembangan teknologi berdasarkan hasil yang diadukan oleh pengguna atau *user*. Selain itu metode pengawasan yang berdarkan pada Peraturan Walikota yang telah disusun dan disepakati.

#### **3.1.9.3 Evaluasi Memberikan Informasi untuk Meyakinkan Pendanaan**

Evaluasi sebagai informasi yang akurat diperoleh dari hasil kritikan yang bersumber dari pengguna secara langsung sehingga dapat memberikan jaminan ataupun gambaran terhadap pendanaan demi meningkatkan kualitas dari Aplikasi tersebut.

#### **3.1.9.4 Evaluasi Menyempurnakan Program**

Metode terakhir yaitu dengan melakukan perawatan secara langsung terhadap jaringan atau perangkat lainnya pendukung kemajuan Aplikasi. Hasil evaluasi ini nantinya dapat dipercaya sebagai sumber informasi untuk pendanaan dari program-program tersebut. Hasil evaluasi ini juga dapat digunakan sebagai bahan penyempurnaan program untuk kebermanfaatan jangka panjang.

### **3.1.10 Strategi Anggaran dan Pendanaan**

#### **3.1.10.1 Mengidentifikasi Pendanaan yang Memadai**

Anggaran yang telah digunakan untuk mencapai Aplikasi ini tidak berhenti begitu saja, pemerintah perlu memastikan adanya anggaran untuk merawat serta mengembangkan Aplikasi ini. Terbukti hingga kini dengan sumber pendanaan tersebut dapat mengembangkan Aplikasi PRO Denpasar yang terintegrasi dengan satu pintu artinya dengan sistem yang digunakan telah terhubung dengan sistem lainnya yang digunakan dalam penggunaan proses pelayanan pengaduan oleh masyarakat.

#### **3.1.10.2 Ketersediaan Anggaran yang Mencakup Dana yang Cukup**

Ketersediaan anggaran tersebut selain mampu mencakup dana yang cukup juga mampu mendeskripsikan semua sumber pendanaan.

#### **3.1.10.3 Anggaran Mendeskripsikan Semua Sumber Pendanaan**

Kemajuan Aplikasi tergantung pada anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Seperti yang kita ketahui semua perawatan Aplikasi, baik berupa jaringan memerlukan anggaran yang tak sedikit, semakin banyak anggaran maka semakin baik kualitas yang dapat dibeli oleh pemerintah untuk pengembangan Aplikasi.

#### **3.1.10.4 Memutuskan Penggunaan Teknologi Potensial pada Pengembangan Aplikasi untuk Pendanaan**

Pemerintah telah menyiapkan teknologi potensial seperti Aplikasi, teknologi yang berpotensi atau *platform* media promosi sebagai alternatif sumber pendanaan sehingga nantinya dari teknologi potensial tersebut dapat menghasilkan dan menjadi penunjang pengembangan Aplikasi PRO Denpasar.

### **3.1.11 Strategi Implementasi**

#### **3.1.11.1 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 atau dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi PRO Denpasar, sehingga informasi dan pelayanan yang tersedia di Aplikasi PRO Denpasar juga semakin berkembang.

#### **3.1.11.2 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.

#### **3.1.11.3 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 *bandwith* untuk tetap stabil dalam mengantisipasi Aplikasi *error* atau *maintenance*.

#### **3.1.11.4 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.

#### **3.1.11.5 Dukungan dan Pemantauan oleh Komite Perencanaan**

Strategi implementasi ini harus mendapat dukungan dan pemantauan secara langsung oleh komite perencanaan dalam proses pemantauan dan stimulasi pengembangan Aplikasi. Dapat dilihat dari kebijakan yang telah dibuat, kebijakan tersebut sebagai bentuk pengawasan tertulis yang didalamnya telah ada campur tangan DPRD Kota Denpasar sebagai komite perencanaan dan pengawasan dalam proses pengembangan Aplikasi tersebut.

#### **3.1.11.6 Teknologi Harus Dilihat dan Dapat Diperlakukan Sebagai Bagian dari Rencana**

Sebagai wujud teknologi yang terintegrasi satu pintu untuk melaksanakan pelayanan publik juga merupakan bentuk dari realisasi program yang telah direncanakan, berdasarkan evaluasi yang telah dibahas Aplikasi PRO Denpasar ini memberikan banyak kemudahan selain sebagai wadah pengaduan masyarakat juga digunakan sebagai informasi penilaian yang berkaitan dengan pengeimplementasiannya dalam kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa persentase jumlah yang *men-download* Aplikasi PRO Denpasar masih perlu ditingkatkan lagi. Selain melakukan sosialisasi dengan masyarakat dan beberapa OPD dapat dilakukan juga sosialisasi secara konvensional maupun modern.

#### **3.1.11.7 Menggunakan Informasi Evaluasi dan Penilaian**

Evaluasi Aplikasi PRO Denpasar tersebut menjadi informasi yang akurat dan digunakan sebagai bahan penilaian untuk menunjang kualitas Aplikasi satu pintu yang terintegrasi yang dapat menunjang program pemerintah Kota Denpasar menuju *smart city* yang menjadi tujuan dan program pemerintah Provinsi Bali.

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penulis menemukan bahwa pelaksanaan penerapan Aplikasi PRO Denpasar 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. 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.

### 3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa 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 merealisasi pencapaian target sasaran pada tahun 2017. Pencapaian tersebut yaitu peningkatan penerapan Aplikasi atau Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi seperti Aplikasi PRO Denpasar. Upaya peningkatan penerapan Aplikasi atau 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 di kategorikan efisien dengan nilai sebesar 74,8%.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan Aplikasi PRO Denpasar sebagai Layanan Pengaduan Publik di Kota Denpasar melalui hasil wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian penerapan Aplikasi PRO Denpasar dalam pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui teori Jhon Cadler, berdasarkan sebelas dimensinya, dimana masih terdapat beberapa hambatan yang perlu ditindaklanjuti yang meliputi Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang masih minim dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan Aplikasi berbasis smartphone khususnya pada pelayanan publik yang masih rendah dan Infrastruktur fisik dan digital berupa Kecepatan Sistem Jaringan, Server, *Big Data Center Room*, *Media Center* yang masih perlu ditingkatkan lagi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu daerah kota saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Jhon Chadler.

**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 penerapan Aplikasi PRO Denpasar sebagai layanan pengaduan publik yang diterapkan di kota Denpasar.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Bapak Dr. Ida Bagus Alit Adhi Merta, S.STP., M.Si beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dicky Andhika, D. R. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Melalui *Single App* Integrasi Layanan Publik (JendelaKu) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo.
- Herlina Novita, M. F. (2019). Pengaruh Struktur Audit, Profesionalisme, dan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Medan.
- Prasetya, R. W. (2020). Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik).

Rosali, A. A. (2019). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 3 Makasar.

Sabani, e. a. (2019). *Evaluating The Performance of e-Government in Indonesia*. RMIT University.

Satya, I. M. (2020). Proses Kota Denpasar Menuju *Smart City*. *Jurnal Litbang Sukowati*.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Yogyakarta: Alfabeta.

Syafruddin, P. &. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan *e-Government*. *Diponegoro Jurnal and Accounting*.

Nusa Bali.Com, “Evaluasi Program Menuju *Smart City* Tahun 2022, Walikota Jaya Negara Paparkan Beragam Inovasi”, <https://www.nusabali.com/berita/126626/evaluasi-program-menuju-smart-city-tahun-2022-walikota-jaya-negara-paparkan-beragam-inovasi>, diakses pada tanggal 05 November 2022 Pukul 18.27 WIB

Pengaduan.denpasarkota.go.id, “*Super apps* PRO Denpasar Layanan Dalam Satu Genggaman”, <https://pengaduan.denpasarkota.go.id/id/Profil>, diakses pada 6 November 2022 Pukul 12.11 WIB

Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Penanganan Pengaduan.

