

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGGUNAAN APLIKASI PRO DENPASAR DI KOTA DENPASAR

Gede Bagus Pradipta Cahya Wibawa

NPP. 32.0590

Asdaf Kota Denpasar, Provinsi Bali

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: baguspradipta28@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Etin Indrayani, M.T.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): The ProDenpasar application as a form of digitalization has become one of the main platforms for the people of Denpasar City to submit complaints related to government services. However, the lack of people using this application and the lack of response to the status of complaints is an important problem.

Purpose: This study aims to find out the complaint service through the ProDenpasar application at the Denpasar City Communication and Information Office using the End-User Computing Satisfaction method. **Method:** This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out by interview, observation, and documentation collection. Data analysis through the process of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. **Results:** The results of this study show that the complaint service through the ProDenpasar application at the Denpasar City Communication and Information Office has not satisfied the community. Several relevant aspects were found to be considered in improving public services, including aspects of content, accuracy, and format of the application. **Conclusion:** There are several obstacles that hinder the process of resolving public complaints, namely the complexity of the account registration and verification process, the speed of complaint processing, and the user interface that needs to be simplified again. The factors supporting the sustainability of the ProDenpasar application are the average level of service satisfaction, integrated in each Regional Apparatus Organization, and the commitment of the Denpasar City Government to carry out development. To encourage the improvement of the quality of digital complaint services in Denpasar City as a whole, several strategic steps can be taken, namely optimizing the speed of response and handling complaints and improving the application interface and the integration of data and the Regional Apparatus Organization system.

Keywords: Community Complaints, ProDenpasar, EUCS

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi ProDenpasar sebagai bentuk digitalisasi telah menjadi salah satu platform utama bagi masyarakat Kota Denpasar untuk menyampaikan pengaduan terkait layanan pemerintah. Namun sedikitnya masyarakat yang menggunakan aplikasi ini dan kurangnya respon terhadap status pengaduan menjadi masalah yang penting. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui layanan pengaduan melalui aplikasi ProDenpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar

menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan pengambilan dokumentasi. Analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan melalui aplikasi ProDenpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar belum memuaskan masyarakat. Ditemukan beberapa aspek yang relevan untuk diperhatikan dalam peningkatan layanan publik, meliputi aspek konten, akurasi, dan format dari aplikasi tersebut. **Kesimpulan:** Terdapat beberapa kendala yang menghambat proses penyelesaian aduan masyarakat, yaitu rumitnya proses registrasi dan verifikasi akun, kecepatan pemrosesan aduan, dan *user interface* yang perlu disederhanakan lagi. Faktor pendukung keberlanjutan aplikasi ProDenpasar yaitu rata-rata tingkat kepuasan layanan, terintegrasi di setiap Organisasi Perangkat Daerah, dan komitmen Pemerintah Kota Denpasar untuk melakukan pengembangan. Untuk mendorong peningkatan kualitas layanan pengaduan digital di Kota Denpasar secara menyeluruh, beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan, yaitu optimalisasi kecepatan respon dan penanganan aduan dan peningkatan antarmuka aplikasi dan integrasi data dan sistem Organisasi Perangkat Daerah.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, ProDenpasar, EUCS

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik semakin berkembang di seluruh dunia, termasuk di Indonesia (Agus, 2009). Digitalisasi layanan publik berfungsi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Negara-negara seperti Singapura dan Estonia telah menjadi contoh sukses dalam implementasi *e-government* yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik secara digital (Radivojevic et al., 2024).

Di Indonesia, salah satu inisiatif digitalisasi pelayanan publik yang terus berkembang adalah Aplikasi Pro Denpasar, yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Denpasar. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi publik, seperti pengurusan dokumen kependudukan, izin usaha, dan berbagai informasi terkait layanan kota lainnya (Hutasoit, 2011). Meskipun demikian, kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi seperti ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Frederickson, 1997; Sosiawan, 2008)

Kualitas pelayanan yang tinggi, yang meliputi kemudahan akses, kecepatan respons, keamanan, dan transparansi, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan publik digital (Moenir, 2015). Penelitian oleh Widiani et al. (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam aplikasi *e-government* dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna dan meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan publik digital (Anthopoulos et al., 2007; Bertot et al., 2016; Lindgren et al., 2019).

Di Indonesia, upaya untuk mengembangkan digitalisasi layanan publik juga semakin pesat, meskipun masih dihadapkan pada tantangan infrastruktur dan kesenjangan digital, terutama di wilayah luar Jawa. Berbagai aplikasi *e-government* telah diperkenalkan untuk mempermudah akses layanan publik, termasuk Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIK) yang memfasilitasi administrasi kependudukan, serta Layanan Pengaduan Masyarakat (LAPOR!) yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengatasi pelayanan publik (Yulanda & Adnan, 2023)

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik, seperti aplikasi Pro Denpasar di Indonesia, merupakan bagian dari tren global digitalisasi pemerintahan (*e-government*) yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan (Twizeyimana & Andersson, 2019). Negara-negara seperti Estonia dan Singapura telah berhasil mengintegrasikan teknologi digital dalam administrasi publik mereka, yang menghasilkan layanan yang lebih cepat dan lebih terjangkau. Di Indonesia, aplikasi Pro Denpasar bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administratif dan pengaduan publik (Heeks, 2003).

Namun, implementasi teknologi ini tidak lepas dari tantangan. Literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan, di mana sebagian warga belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital, terutama di daerah dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah (Rahmah, 2015). Selain itu, kesiapan infrastruktur menjadi kendala lain, terutama di daerah-daerah dengan akses internet terbatas, yang mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi (Setiawan et al., 2022). Responsivitas aparat pemerintahan juga menjadi faktor penting, karena keterlambatan dalam menanggapi pengaduan atau permintaan dari masyarakat dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna (Rohayati et al., 2022; Sosiawan, 2008)

Pemerintah Kota Denpasar telah memulai berbagai inisiatif untuk meningkatkan pelayanan publik seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah peluncuran aplikasi Pro Denpasar, yang dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan warga mengakses berbagai layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Salah satu fitur unggulan aplikasi adalah layanan pengaduan, yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan, saran, atau masukan. Pro Denpasar menjadi satu – satunya aplikasi pengaduan online yang ada di Kota Denpasar yang sudah terhubung dengan perangkat daerah terkait untuk merespon pengaduan – pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

Pro Denpasar memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah seperti infrastruktur yang rusak, layanan kesehatan yang buruk, dan kebersihan kota. Dinas yang relevan dapat meninjau laporan ini secara langsung dan menggunakan aplikasi untuk menemukan solusi. Dengan sistem ini, diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan peningkatan pelayanan publik, dan pemerintah akan memiliki kemampuan untuk segera menanggapi dan memperbaiki kekurangan.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi pengaduan ProDenpasar yang sekarang dapat diakses dengan mendownload dari Playstore dan belum tersedia pada Appstore. Jumlah unduhan dan pengguna aktif terus meningkat di aplikasi Pro Denpasar yang saat ini telah mencapai sekitar 10000 lebih pengunduh dan pengguna aktif. Rating dari aplikasi ini telah mencapai 3,9. Namun masih terdapat *review* pengguna yang mengalami masalah seperti aplikasi yang crash, maintenance aplikasi yang tidak dilakukan secara berkala, serta penanganan pengaduan yang lambat dan bertele – tele. Masalah lainnya adalah jumlah masyarakat yang mendownload aplikasi tersebut masih sangat sedikit dari jumlah masyarakat Kota Denpasar. Fakta itu diperkuat dengan rating dari aplikasi Pro Denpasar di Playstore sangat rendah dan ini menyebabkan masyarakat enggan untuk menggunakan aplikasi Pro Denpasar ini dan memilih untuk datang ke perangkat daerah terkait untuk mengajukan

pengaduan. Pada data *review* pengguna aplikasi Pro Denpasar, masalah ini menjadi fokus utama yang perlu di evaluasi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya menjadi referensi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penelitian berjudul “Evaluasi Kepuasan Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*” oleh Alviani (2018) menemukan bahwa faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan keamanan, serta kepuasan pengguna terhadap keadaan sistem saat ini. Penelitian berjudul “Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android” oleh Mahdias et al. (2019) metode *Validation Testing* dan *User Acceptance Testing* menemukan bahwa sistem berjalan sesuai dengan harapan dan mampu mempermudah laporan pengaduan bagi Masyarakat Kota Pasuruan ataupun pengelolaan pengaduan bagi Petugas Administrasi. Penelitian berjudul “Analisis Kebutuhan Sistem Pengaduan Masyarakat (SPM) online DPR RI Berorientasi Sasaran Dengan Metode SAR, R2G, Dan KAOS” oleh Amirudin (2019) dengan pendekatan GORE (*Goal Oriented Requirements Engineering*), yaitu SAR (*Select Appropriate Regulations*), R2G (*Regulations to Goal Model*), dan KAOS (*Keep All Objectives Satisfied*) menemukan bahwa metode tersebut sesuai jika digunakan untuk menganalisis kebutuhan SPM Online DPR RI. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa *system-as-is* hanya dapat merealisasikan 13 kebutuhan sistem atau setara 81,25% dari total 16 kebutuhan sistem yang sesungguhnya diinginkan (*system-to-be*), artinya *system-as-is* belum optimal, karena terdapat kesenjangan yang terjadi antara *system-as-is* dengan *system-to-be* sebesar 3 kebutuhan sistem atau 18,75%. Penelitian berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro” oleh Sari (2020) dengan metode *Prototype* menemukan bahwa sistem informasi pengaduan pelayanan publik memiliki hasil analisis integritas dan dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen” oleh Sulistyio & Ediwidjojo (2020) Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen menggunakan 9 maka diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori “B”. Penelitian berjudul “Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kabupaten Purworejo” oleh Fadhilah et al. (2023) menemukan bahwa meskipun kemudahan proses layanan sudah baik dengan adanya buku panduan penggunaan serta fitur yang sederhana, namun sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan ini masih kurang optimal. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menjadi landasan teoretis guna memperkuat kerangka pemikiran penelitian dan mengidentifikasi celah penelitian yang belum banyak dikaji terkait analisis kepuasan masyarakat pada penggunaan aplikasi Pro Denpasar di Kota Denpasar.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis mengidentifikasi celah penelitian sehingga penulis menemukan unsur kebaruan (*novelty*) penelitian dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Fokus utama penelitian terletak pada kepuasan masyarakat yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahdias et al. (2019) dan Sari (2020). Objek penelitian yaitu aplikasi Pro Denpasar memiliki perbedaan dengan seluruh penelitian terdahulu. Penulis menggunakan

metode *End-User Computing Satisfaction* yang berbeda dengan metode yang digunakan oleh Mahdias et al. (2019), Amirudin (2019), Sari (2020), Sulistyو & Ediwidjojo (2020), dan Fadhillah et al. (2023).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada penggunaan aplikasi Pro Denpasar, hambatan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Pro Denpasar dalam meningkatkan kepuasan pengguna, serta cara meningkatkan kualitas layanan pengaduan digital di Kota Denpasar untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menurut Doll & Torkzadeh (1988). Konsep EUCS memiliki lima dimensi yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penulis menggunakan sumber data primer berupa hasil wawancara dan observasi serta sumber data sekunder melalui studi literatur. Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan peneliti sendiri (Moleong, 2015; Sugiyono, 2024). Informan penelitian merupakan orang-orang yang terlibat dalam implementasi aplikasi Pro Denpasar dan masyarakat yang menerima layanan yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Informan terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Administrator Pro Denpasar di Organisasi Perangkat Daerah, dan 10 orang perwakilan masyarakat sebagai pelopor. Pengumpulan data dilakukan dengan konsep triangulasi, yaitu pengamatan (observasi), wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman yang didukung oleh penggunaan *software* NVIVO 12 Plus mempermudah proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 yang di Dinas Komunkasi dan Informatika Kota Denpasar yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL/PEMBAHASAN

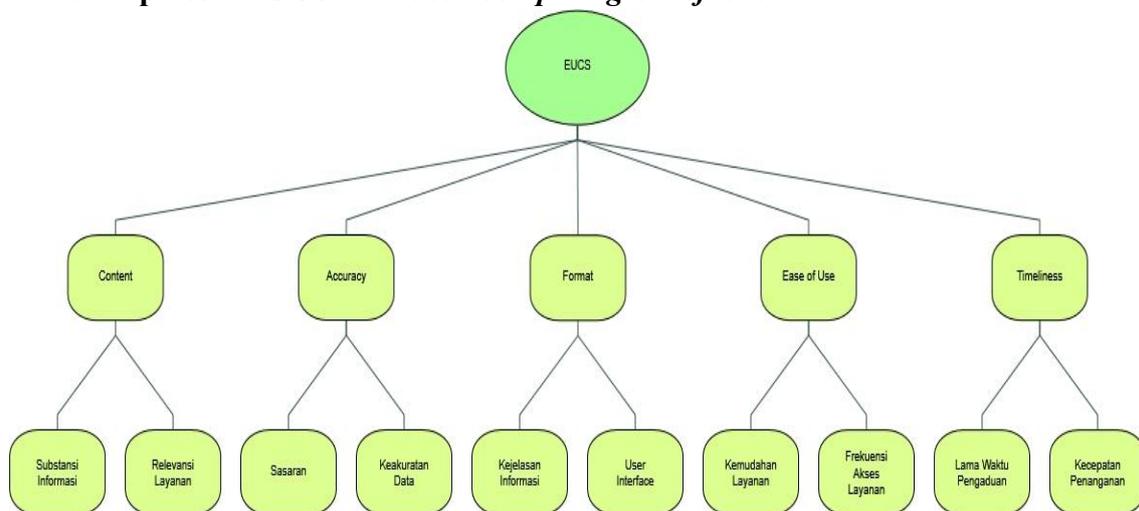
3.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Penggunaan Aplikasi ProDenpasar di Kota Denpasar

Penelitian ini diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi NVIVO 12 Plus. NVIVO 12 Plus merupakan *software* analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh *Qualitative Solution and Research* (QSR) International, ini menjadi perusahaan pertama yang mencetuskan pengembangan *software* untuk analisis data penelitian kualitatif (Moncada, 2025). Penggunaan NVIVO 12 Plus memiliki beberapa tahapan yang diawali dengan melakukan koding data; menentukan tema, sub tema maupun sub – sub tema berdasarkan data yang dimiliki; membuat keterangan pada data yang di import; melakukan analisis teks menggunakan fitur *Text Search Query*; membuat analisis hubungan; menemukan kata – kata yang sering digunakan dengan menggunakan fitur *Word Frequency Query*, mendeskripsikan hasil analisis data dalam bentuk grafik, diagram pohon, diagram perbandingan tema didasarkan latar belakang partisipan, menginput artikel referensi, hasil observasi atau catatan lapangan, dan anotasi bibliografi. Untuk mengawali proses pengolahan data, peneliti membuat gambaran dalam bentuk *Mind Map*

menggunakan aplikasi NVIVO 12 Plus sehingga *Mind Map* tersebut dapat memberi patokan khususnya dalam hal teori yang peneliti gunakan didalam penelitian ini. Berikut merupakan *Mind Map* yang terbentuk:

Gambar 1.

Mind Map Teori EUCS *End-User Computing Satisfaction*



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVIVO 12 Plus, 2025

Berdasarkan hasil pencarian menggunakan fitur *Word Frequency Query*, peneliti mendapatkan kesimpulan kata yang paling sering digunakan dalam seluruh kumpulan data yang telah dikoding.

Gambar 2.

Word Cloud Kata yang Sering Muncul dalam Sumber Data Penelitian

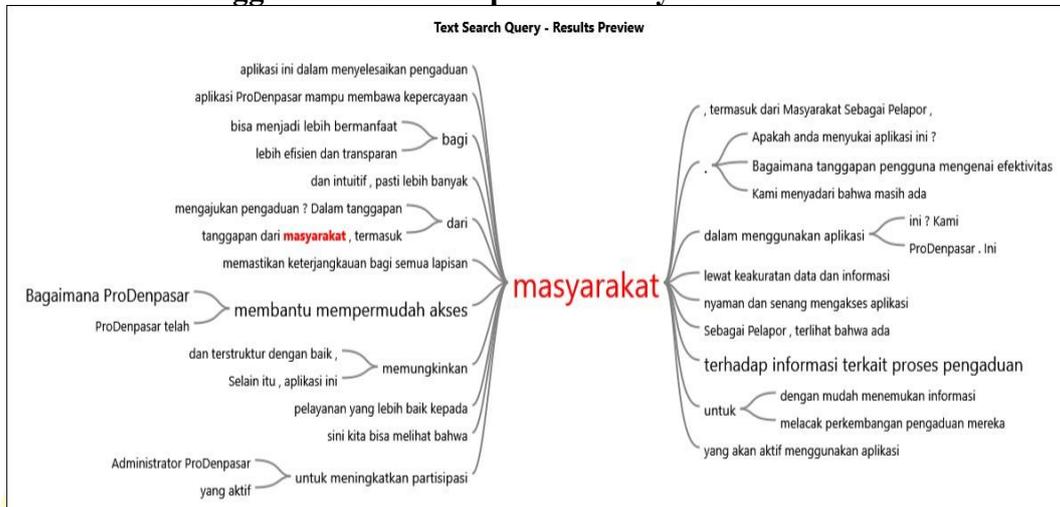


Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVIVO 12 Plus, 2025

Kata “Aplikasi” merupakan kata yang paling sering digunakan dari seluruh sumber data penelitian yang ada yaitu sebanyak 4,25%, diikuti oleh kata “ProDenpasar” sebanyak 2,20%, kemudian kata “Pengaduan” sebanyak 1,73% dan kata “Pengguna” sebanyak 1,42% dari seluruh sumber data penelitian yang didapatkan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin memahami kata “Kepuasan Masyarakat” sebagai salah satu kata yang peneliti istilahkan untuk merangkum seluruh tema dalam sumber data penelitian yang didapatkan. Hasil *Text Search Query* ini dapat disajikan dalam *Word Tree*.

Gambar 3.
Word Tree dari Penggunaan Kata “Kepuasan Masyarakat”



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVIVO 12 Plus, 2025

Melalui fitur *Word Tree* pada Gambar 4.7 diperoleh informasi yang menggambarkan bagaimana aplikasi ini membantu masyarakat dalam proses pengaduan serta tanggapan pengguna terhadap efektivitas dan kemudahan penggunaannya. Pada bagian kiri diagram, ditunjukkan bahwa ProDenpasar membantu mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan pengaduan. Aplikasi ini dirancang agar lebih efisien, transparan, serta intuitif, sehingga lebih banyak orang dapat menggunakannya dengan mudah. Selain itu, aplikasi ini juga berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan yang lebih baik. Dengan adanya Administrator ProDenpasar yang aktif, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan juga semakin meningkat.

Bagian kanan diagram menunjukkan tanggapan masyarakat terkait efektivitas aplikasi. Beberapa pengguna menganggap aplikasi ini bermanfaat karena memberikan informasi yang terstruktur dan akurat. Mereka merasa nyaman dalam mengakses dan melacak perkembangan pengaduan mereka. Namun, diagram ini juga mengakui bahwa masih ada beberapa kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi, yang perlu diperbaiki lebih lanjut. Beberapa pengguna masih menemukan kekurangan dalam efektivitas aplikasi, yang menunjukkan bahwa sistemnya perlu diperbaiki agar lebih optimal dalam menangani pengaduan. Dalam *Word Tree* tersebut juga menjelaskan bahwa meskipun aplikasi diklaim sebagai sistem yang intuitif, masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang nyaman dalam menggunakannya, mungkin karena tampilan antarmuka atau fitur yang kurang *user-friendly* dan terdapat kendala dalam aksesibilitas bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, yang membuat mereka kesulitan dalam mengajukan pengaduan melalui aplikasi ini. Berikut adalah pembahasan dari data yang diperoleh sesuai dengan masing – masing konsep teori EUCS.

1. Content

Temuan menunjukkan bahwa pengguna mengapresiasi keberagaman, substansi, dan kualitas informasi yang tersedia dalam ProDenpasar. Mereka merasa bahwa aplikasi ini memberikan akses yang luas terhadap informasi terkait proses pengaduan dan

penanganannya. Meskipun demikian, sebagian pengguna menyatakan keinginan untuk melihat peningkatan dalam kedalaman dan kejelasan informasi yang disediakan. Mereka menginginkan penjelasan yang lebih rinci terkait proses penanganan pengaduan, termasuk tahapan-tahapan yang akan dilalui setelah pengaduan mereka diterima.

Aplikasi pengaduan ini merupakan sarana yang efektif dan sangat relevan untuk memperoleh informasi terkait pengaduan dan penanganannya. Namun, Administrator ProDenpasar di Organisasi Perangkat Daerah perlu adanya peningkatan dalam kedalaman dan kejelasan informasi yang disediakan. Kejelasan dari proses pengaduan terutama terkait tahapan – tahapan yang akan dilalui setelah pengaduan mereka diterima masih menjadi masalah yang ada pada aplikasi tersebut.

2. *Accuracy*

Dari hasil wawancara menunjukkan sebagian besar pengguna merasa puas dengan tingkat keakuratan informasi yang diberikan oleh ProDenpasar. Mereka merasa bahwa informasi yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam artian sesuai dengan sasaran yang diharapkan dan memberikan pemahaman yang baik terkait status dan perkembangan pengaduan yang mereka ajukan. Meskipun demikian, informasi terkini seringkali tidak tersedia, yang menyebabkan ketidakpastian terkait penanganan pengaduan mereka.

Evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi ProDenpasar mampu membawa kepercayaan masyarakat lewat keakuratan data dan informasi yang diberikan dalam sistem. Apresiasi diberikan untuk informasi yang sesuai dengan kenyataan sehingga dapat membantu dalam kelancaran pengguna dalam proses pengaduan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ProDenpasar akan terus meningkat.

3. *Format*

Desain antarmuka yang intuitif membuat para pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan dalam penggunaan aplikasi. Pengguna merasa bahwa tampilan yang menarik dan navigasi yang mudah mempermudah mereka dalam berinteraksi dengan aplikasi dan memaksimalkan pengalaman pengguna. Dengan tampilan antarmuka yang sederhana membuat pengguna mudah membaca informasi sehingga kejelasan informasi dari aplikasi ProDenpasar. Dari beberapa hasil wawancara juga menyebutkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi ProDenpasar perlu lebih disederhanakan lagi. Sebab bagi mereka terlalu banyak fitur yang ada sehingga sulit bagi mereka untuk mencari layanan yang diinginkan.

Terdapat berbagai kelebihan tampilan antarmuka yang ditawarkan aplikasi ProDenpasar. Beberapa pengguna menyatakan keinginan untuk adanya peningkatan dalam hal responsivitas antarmuka. Perlu adanya perbaikan antarmuka aplikasi ProDenpasar agar aplikasi lebih mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna dalam hal pelayanan pengaduan.

4. *Ease of Use*

Proses penggunaan aplikasi ini relatif mudah dipahami dan dijalankan. Tetapi, memang beberapa pengguna masih memiliki keluhan aplikasi ini dalam beberapa fiturnya dan proses pengaduan. Kendala seperti proses registrasi awal dan verifikasi akun yang cukup lama yang dirasakan oleh pengguna. Tentu saja apabila dalam proses registrasi dan verifikasi saja sudah cukup lambat, maka hal ini dapat menurunkan efisiensi dari aplikasi ProDenpasar serta bahkan menurunkan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ProDenpasar. Oleh karena itu, diharapkan adanya penyempurnaan sistem khususnya dalam proses registrasi dan verifikasi ini agar dimensi-dimensi lain yang sudah bagus dapat diakses dengan baik dan maksimal.

Pengolahan data hasil wawancara menunjukkan bahwa dengan berbagai kemudahan yang diberikan membuat masyarakat sebagai pengguna nyaman dan menjadikan ProDenpasar sebagai wadah pengaduan mereka. Sehingga harapan selanjutnya jumlah pengguna yang mengakses ProDenpasar dapat terus meningkat melalui perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan secara berkelanjutan karena masih ada kendala-kendala yang ditemukan.

5. *Timeliness*

Langkah pengaduan yang ditawarkan layanan ProDenpasar memang sudah cepat dan sederhana tetapi apabila terkendala dari kelancaran sistem itu sendiri maka hal tersebut akan mempengaruhi lama waktu pengaduan. Mereka menginginkan adanya pembaruan dan perbaikan dalam hal ini agar pengguna dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah dan cepat, terutama dalam situasi atau kondisi jaringan yang kurang stabil.

Evaluasi menyoroti bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi ProDenpasar sebab keluhan mereka dapat tersampaikan dan ditindaklanjuti dengan cepat tanpa harus berkunjung langsung ke dinas terkait. Pengguna melaporkan bahwa mereka mendapatkan penanganan yang cukup cepat sehingga keluhan mereka dapat teratasi sebagai bentuk tanggung jawab dalam pelayanan publik.

3.2 Hambatan dalam Implementasi ProDenpasar

a. Proses registrasi dan verifikasi akun pengguna

Meskipun ProDenpasar menetapkan prosedur registrasi yang meminta pengguna untuk melakukan pengiriman foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk memverifikasi identitas, proses ini mungkin mengalami kendala dalam hal kesulitan teknis atau ada keengganan dari sebagian masyarakat untuk membagikan informasi pribadi mereka. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi beberapa individu yang ingin menggunakan aplikasi tetapi tidak nyaman dengan proses verifikasi yang diminta.

b. Aksesibilitas

Meskipun aplikasi ProDenpasar tersedia dalam bentuk *web* dan *mobile apps*, masih ada potensi bahwa sebagian masyarakat tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat atau internet. Terutama di daerah pedesaan atau bagi kelompok yang kurang mampu, kemungkinan mereka tidak memiliki akses yang stabil ke internet atau mungkin tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk menggunakan aplikasi mobile. Ini menjadi kendala serius karena penggunaan aplikasi ProDenpasar seharusnya terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka.

c. Pemahaman teknis pengguna

Meskipun antarmuka aplikasi ProDenpasar dirancang untuk menjadi intuitif dan mudah digunakan, masih ada kemungkinan bahwa sebagian masyarakat, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi dengan efektif. Hal ini dapat mengurangi efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi pengaduan masyarakat jika sejumlah pengguna kesulitan untuk mengoperasikannya dengan benar.

d. Responsif dan kecepatan layanan ProDenpasar

Meskipun aplikasi tersebut dapat menyediakan platform untuk pengaduan yang efisien, namun jika respon dari pihak yang berwenang lambat atau tidak responsif, hal ini

dapat mengurangi efektivitas keseluruhan dari aplikasi tersebut. Terutama dalam kasus di mana ada pengaduan yang membutuhkan penanganan cepat, penundaan dalam respons dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari pengguna. Dalam hasil observasi yang penulis lihat dalam command center aplikasi ProDenpasar terdapat masalah yang ada yaitu kurangnya admin yang menginput data pengaduan yang di kirim oleh Masyarakat melalui aplikasi ProDenpasar. Ini menyebabkan lambatnya respon admin terhadap pengaduan Masyarakat. Dalam hal ini 20 – 30 pengaduan masuk ke aplikasi tersebut dan terkendala karena admin hanya dua orang yang bertugas.

e. Keamanan data

Dalam proses registrasi yang meminta pengguna untuk mengirimkan foto KTP, diperlukan jaminan bahwa data pribadi pengguna akan dijaga dengan baik dan tidak disalahgunakan. Kerentanan terhadap pelanggaran data atau penyalahgunaan informasi pribadi menjadi ancaman serius yang harus ditangani dengan serius oleh penyedia layanan ProDenpasar.

3.3 Peningkatan Kualitas Layanan ProDenpasar

a. Dukungan teknologi yang memadai

Aplikasi ProDenpasar tersedia dalam dua jenis platform, yaitu aplikasi web dan aplikasi mobile yang dapat diakses melalui sistem operasi IOS dan Android. Ketersediaan aplikasi dalam berbagai platform memungkinkan akses yang mudah bagi masyarakat, terlepas dari perangkat yang mereka miliki. Ini membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka kepada pemerintah.

b. Transparansi dan akuntabilitas

Data jumlah pengaduan keluhan melalui aplikasi ProDenpasar per-OPD disediakan secara terbuka, memungkinkan masyarakat untuk melihat bagaimana keluhan-keluhan mereka ditangani oleh pemerintah. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, serta memotivasi partisipasi lebih lanjut dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi ProDenpasar.

c. Komunikasi yang efektif dan edukasi kepada masyarakat

Pemerintah Kota Denpasar perlu terus melakukan promosi dan sosialisasi tentang aplikasi ProDenpasar, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini dengan benar. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami manfaat aplikasi ProDenpasar dan menjadi lebih aktif dalam menyampaikan pengaduan serta aspirasi mereka kepada pemerintah.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi Pro Denpasar merupakan inovasi digital Pemerintah Kota Denpasar yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, transparan, dan tepat sasaran. Melalui aplikasi ini, warga dapat melaporkan berbagai permasalahan di lingkungan sekitar, mulai dari infrastruktur rusak hingga pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat segera menindaklanjuti dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Temuan utama dalam penelitian ini yaitu aplikasi Pro Denpasar belum sepenuhnya memuaskan masyarakat meskipun sebagian pengguna merasa nyaman dalam menyampaikan aduan. Masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Dalam hal kemudahan penggunaan, meskipun sebagian besar pengguna merasa proses penggunaan aplikasi relatif mudah dipahami, terdapat kendala pada tahap registrasi awal dan verifikasi akun yang menyebabkan beberapa pengguna mengalami kesulitan. Kendala ini perlu ditangani agar efisiensi aplikasi ProDenpasar tidak terganggu dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Frekuensi akses layanan menunjukkan

peningkatan yang positif, menandakan bahwa masyarakat merasa nyaman dan senang menggunakan Pro Denpasar sebagai wadah pengaduan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wahyu Alviani (2018) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan keamanan, serta kepuasan pengguna terhadap keadaan sistem saat ini. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari Hammer Zoelfagar Mahdias (2018), Shofan Amirudin (2019), Desti Puspita Sari (2020), Indah Nur'aini Sulistyو (2020), dan Alya Farah Fadhilah (2023) karena perbedaan fokus penelitian, objek penelitian dan metode analisis yang digunakan untuk memetakan masalah penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa layanan pengaduan melalui aplikasi ProDenpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar belum memuaskan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh kendala – kendala yang muncul dalam proses pengajuan layanan, mulai dari proses registrasi, aksesibilitas, pemahaman teknis pengguna, responsivitas, hingga keamanan data. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Pro Denpasar, yaitu dukungan teknologi yang memadai, transparansi dan akuntabilitas, serta komunikasi yang efektif guna mengedukasi masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Pro Denpasar dengan metode *End-User Computing Satisfaction*. Keterbatasan utama terletak pada waktu dan biaya pelaksanaan penelitian dengan lingkungan penelitian terbatas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, sehingga penulis menyarankan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar mempertimbangkan upaya peningkatan kapasitas teknologi terhadap aplikasi Pro Denpasar, maksimalisasi tranparansi dan akuntabilitas layanan, serta sosialisasi berkala terkait penggunaan aplikasi kepada masyarakat Kota Denpasar sehingga segala bentuk aspirasi dan keluhan masyarakat dapat tersaring dengan baik. Diperlukan penelitian lanjutan yang berfokus pada upaya peningkatan kualitas layanan dari aplikasi Pro Denpasar.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut serta dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat pada Penggunaan Aplikasi Pro Denpasar di Kota Denpasar". Dengan usaha dan kerja keras serta dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelenggarakan penelitian ini dengan baik dan menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi upaya meningkatkan layanan publik di bidang teknologi rekayasa informasi pemerintahan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan aplikasi Pro Denpasar serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kota Denpasar.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Kreasi Wacana.
- Alviani, W. (2018). *Evaluasi Kepuasan Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Amirudin, S. (2019). *Analisis Kebutuhan Sistem Pengaduan Masyarakat (SPM) online DPR RI Berorientasi Sasaran Dengan Metode SAR, R2G, Dan KAOS [Skripsi]*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Anthopoulos, L. G., Siozos, P., & Tsoukalas, I. A. (2007). Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services. *Government Information Quarterly*, 24(2), 353–376. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2006.07.018>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2016.05.004>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 12(2), 259–273. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Fadhilah, A. F., Setianingsih, E. L., & Dwimawanti, I. H. (2023). Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 116–133. <https://doi.org/10.14710/JPPMR.V12I4.40948>
- Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass.
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment for Development Projects Fail: How Can Risks Be Reduced*. Institute for Development Policy and Management.
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. MagnaScript Publishing.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.03.002>
- Mahdias, H. Z., Aryadita, H., & Wicaksono, S. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 167–176. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4062>
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (8th ed.). Bumi Aksara.

- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moncada, M. (2025). Should we use NVivo or Excel for qualitative data analysis? *BMS Bulletin of Sociological Methodology/ Bulletin de Methodologie Sociologique*. <https://doi.org/10.1177/07591063251317084>;WGROU:STRING:PUBLICATION
- Radivojevic, D., Radivojevic, M., Vasiljevic, D., Cicak, B., Kvasina, M., & Salkic, H. (2024). Service Offering as a New Concept of Serving Users of Intelligent Public Administration. *Croatian and Comparative Public Administration*, 24. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/hkju24&id=93&div=&collection=>
- Rahmah, A. (2015). Digital Literacy Learning System for Indonesian Citizen. *Procedia Computer Science*, 72, 94–101. <https://doi.org/10.1016/J.PROCS.2015.12.109>
- Sari, D. P. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro* [Skripsi]. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). The Impact of Local Government Capacity on Public Service Delivery: Lessons Learned from Decentralized Indonesia. *Economies* 2022, Vol. 10, Page 323, 10(12), 323. <https://doi.org/10.3390/ECONOMIES10120323>
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *SemnasIF*, 99–108.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/E-BIS.V4I2.386>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.01.001>
- Widiani, Y. N., Fakultas Ekonomi, A., & Bisnis, D. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 88–96. <https://doi.org/10.23969/JRBM.V11I2.721>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)* (Vol. 1). <https://isora.tpublising.org/index.php/isora>