

PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN RAKYAT ONLINE (PRO) DENPASAR SEBAGAI SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DENPASAR PROVINSI BALI

I Dewa Gede Agung Putra Narayana
NPP. 29.1208

*Asdaf Kabupaten Gianyar Provinsi Bali
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: dwgdnarayana@gmail.com

ABSTRACT

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

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

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan mengingat maraknya keluhan masyarakat di media sosial mengenai sarana dan prasarana yang rusak, informasi-informasi yang tidak akurat, fenomena kerusakan alam dimana sangat perlu tindak lanjut dari pemerintah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi pelayanan rakyat online (PRO) sebagai layanan pengaduan publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori e-Government dari Richardus Eko Indrajit. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (5 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Masih ada infrastruktur fisik dan digital berupa Kecepatan Sistem Jaringan, Server, Big Data Center

Room, Media Center yang perlu ditingkatkan lagi. **Kesimpulan:** Menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi PRO Denpasar sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya dimasyarakat masih belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat hal ini. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut adalah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara terprogram.

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

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbicara mengenai *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik, tentu tidak lepas dari pelayanan publik yang prima, namun dewasa ini justru kerap terdengar mengenai permasalahan-permasalahan umum di daerah khususnya mengenai pelayanan fasilitas dan infrastruktur publik. Permasalahan-permasalahan berkaitan dengan infrastruktur dapat dilihat dari maraknya fasilitas umum yang dibiarkan tidak terawat atau bahkan rusak tanpa adanya tindak lanjut berupa perbaikan. Proses perbaikan tersebut tentu memerlukan peran pemerintah, namun sayangnya tak sedikit dari golongan tersebut yang hanya menganggap itu sebagai masalah perkotaan kecil, mudah, dan tidak harus segera diatasi. Karakteristik buruknya fasilitas umum adalah seperti kondisi tempat yang kotor dan rusak serta tidak dilengkapi fasilitas yang memadai sehingga berdampak buruk bagi kehidupan masyarakat. Permasalahan infrastruktur lainnya yang paling sering dikeluhkan masyarakat adalah jalan umum yang berfungsi sebagai ruas transportasi. Seperti persoalan yang terdapat di Kabupaten Tabanan Provinsi Bali, hingga tahun 2020 masih ada jalan yang kondisinya rusak berat mencapai 159.063 kilometer tersebar di beberapa kecamatan. Bahkan ada pula yang masih konstruksi tanah sepanjang 10.895 kilometer. Meskipun tiap tahun sudah menjadi skala prioritas untuk perbaikan infrastruktur, namun jalan di Kabupaten Tabanan belum bisa diperbaiki secara tuntas. Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat sekitar karena mengganggu kenyamanan bertransportasi. Tentunya persoalan-persoalan seperti ini jika terus dibiarkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat sekaligus menghambat upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang prima.

Menanggapi permasalahan ini, pemerintah sejatinya telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan secara berkesinambungan. Salah satu upaya adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara infrastruktur dan fasilitas umum. Bentuk pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pengaduan publik salah satunya adalah dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No. 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Peraturan ini diterbitkan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat terkait pemberian pelayanan publik, termasuk infrastruktur dan fasilitas umum. Peraturan ini juga yang mendasari lahirnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) salah satunya melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (disingkat LAPOR).

Pemerintah Kota Denpasar merupakan salah satu yang bergerak cepat dalam menyikapi pengelolaan pengaduan publik bahkan sebelum diterbitkannya Permenpan-RB No. 3 Tahun 2015.

Pemerintah Kota Denpasar Denpasar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika berinisiatif merilis suatu sistem pengaduan berbasis media elektronik yang telah terintegrasi dengan jajaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melalui aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang kemudian sejak tahun 2019, pengelolaan pengaduan publik PRO Denpasar diintegrasikan dengan LAPOR sehingga memudahkan alur tindak lanjut penanganan pengaduan dengan melalui satu portal saja. PRO Denpasar adalah sebuah aplikasi berbasis *mobile* dengan beragam fitur yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat untuk mengawasi jalannya pemerintahan di Kota Denpasar. Pada awal mula kemunculannya di tahun 2013, PRO Denpasar yang masih menggunakan *platform website* dianggap tidak efektif karena alur kerjanya yang kurang praktis dan tidak bersifat dua arah. Berdasarkan fakta tersebut, maka pada tahun 2015 Pemerintah Kota Denpasar berinisiatif untuk merilis versi *mobile* dari PRO Denpasar yang masih aktif beroperasi hingga saat ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

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

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

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan penerapan aplikasi PRO Denpasar. Penelitian I Made Darma Putra berjudul *Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program PRO Denpasar di Kota Denpasar*, menemukan bahwasannya implementasi kebijakan Pemerintah mengenai PRO Denpasar khususnya dalam fitur Pengaduan Online sudah berjalan cukup efektif karena sebagian besar jumlah pengaduan yang dilaporkan masyarakat telah di tindaklanjuti.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Dhiya Lucfiah Laibah yang berjudul *Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019*, penelitian ini menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan dengan melihat efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR ini sudah berjalan cukup baik dan efektif. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil ditindaklanjuti atau yang berstatus selesai.

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

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

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

1.5. Tujuan

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

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi PRO Denpasar ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Kepala Seksi Informasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, Admin Pengelola Aplikasi PRO Denpasar dan masyarakat Kota Denpasar.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

3.1. Elemen Pendukung

Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yang mendukungnya yaitu kemampuan organisasi dalam mengolah dan memanfaatkan *input* dimana *Input* yang digunakan untuk mengembangkan Aplikasi PRO Denpasar ini salah satunya adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk dapat fokus meningkatkan layanan pengaduan publik di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Dukungan Pemerintah Kota Denpasar menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam penerapan *e-Government*. Peraturan - peraturan yang digunakan dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini sudah terlihat cukup kuat dan memiliki isi yang mendetail dalam mengatur setiap aspek pendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar. Hal tersebut tercermin dari terus dikembangkannya Aplikasi PRO Denpasar. Selanjutnya adalah kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sumber-sumber dimana 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. Selanjutnya yaitu kemampuan organisasi dalam sosialisasi konsep *e-Government* dimana dari kemampuan organisasi dalam mensosialisasikan konsep *e-Government* untuk pelayanan publik di masyarakat merupakan salah satu hal terpenting dalam pelayanan pengaduan di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar perlu mensosialisasikan adanya penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini untuk mendukung *e-Government* di Kota Denpasar terus berkembang. Sosialisasi sudah dilakukan pada pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), kegiatan – kegiatan Pemerintah Kota, dan di seluruh akun - akun media sosial Pemerintah Kota Denpasar, Diskominfo, serta Damamaya *Cyber Monitor*, juga melalui videotron yang ada di titik – titik strategis kota serta mewajibkan seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar untuk mengunduh dan menyebarkan informasi mengenai aplikasi ini kepada masyarakat melalui media - media lain yang bisa digunakan.

3.2 Elemen Kapasitas

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. Sumber Daya Manusia Aparatur merupakan modal dasar untuk melaksanakan program dan kegiatan untuk mewujudkan visi dan misi di Diskominfo Kota Denpasar. Sumber Daya Manusia Aparatur berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Diskominfo Kota Denpasar jika dilihat dari jumlah golongan kepangkatan sebagian besar berada pada tingkatan golongan III sebanyak 18 orang dan golongan IV sebanyak sembilan orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Sumber Daya Manusia Aparatur Diskominfo Kota Denpasar telah mampu untuk melaksanakan program dan kegiatan di bidang urusan komunikasi dan informatika. Selanjutnya Sumber Daya Finansial merupakan bagian yang tidak kalah penting dalam mendukung keberhasilan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini. Hal ini diperlukan untuk menunjang sumber daya – sumber daya lainnya seperti Sumber Daya Manusia yang digunakan untuk pelatihan, infrastruktur untuk perluasan dan pemeliharaan peralatan serta biaya - biaya lainnya. Berdasarkan hasil evaluasi Anggaran dan Realisasi Pendanaan Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar pada Laporan Rencana Strategis (Renstra)

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

3.3 Elemen Hasil

pada dimensi ini terdapat beberapa indikator sebagai pendukung seperti tingkat kepuasan dari pengguna Aplikasi PRO Denpasar terhadap Pelayanan Publik dimana manfaat yang diperoleh Pemerintah Kota Denpasar dengan adanya layanan pengaduan online ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik. Melalui Aplikasi PRO Denpasar ini, Pemerintah Kota Denpasar memungkinkan masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, kritik beserta saran mereka terkait penyelenggaraan pemerintahan, sarana prasarana dan infrastruktur, sehingga akan mendukung proses sistem tata kelola dan tata pamong pemerintahan yang lebih baik lagi (*Good Governance*). Persentase jumlah yang men-*download* Aplikasi PRO Denpasar masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dikarenakan banyaknya manfaat yang bisa didapatkan masyarakat dari Aplikasi PRO Denpasar ini seperti mempercepat akses dalam menyalurkan pengaduan atas keluhan mereka. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun secara garis besar dari pendapat para narasumber tersebut bahwa Aplikasi PRO Denpasar sudah cukup efektif dan efisien untuk diterapkan saat ini. Sudah banyak pengembangan fitur – fitur dan informasi yang ada di Aplikasi PRO Denpasar tersebut. Namun dapat dipahami bahwa masih perlu adanya sosialisasi sehubungan dengan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini di masyarakat sehingga pengguna Aplikasi PRO Denpasar ini akan terus bertambah dan menyeluruh khususnya di Kota Denpasar. Selanjutnya yaitu tingkat keberhasilan pelayanan publik dari penerapan aplikasi PRO Denpasar dimana Salah satu elemen dari *Smart Government* adalah *e-Government*. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan *online* untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan penerapan *e-Government* adalah agar pemerintah dapat beralih dari sistem atau proses kerja yang manual ke sistem berbasis elektronik guna mengefektifkan serta mengefisienkan aparatur dalam melakukan pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

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

Program ini sudah berjalan cukup baik seperti temuan I Made Darma Putra (I Made Darma Putra, 2019), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu seringkali menghadapi kendala pada aspek kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur yang kurang merata dalam memahami teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga pada saat aparatur pelaksana inovasi tersebut dimutasikan ke bagian lain atau ke tingkat lebih tinggi, aparatur pengganti belum tentu menguasai dan bahkan harus belajar lagi untuk menguasai inovasi yang telah dikembangkan di OPD tersebut serta memahami tugas dan fungsi sebagai anggota Dinas Komunikasi dan Informatika.

Selain itu, program aplikasi PRO Denpasar ini berbeda dari temuan Dhiya Lucfiah Laibah (Dhiya Lucfiah Laibah, 2019) yang sudah di akses melalui aplikasi khusus dan merata diseluruh *smartphone*, namun untuk PRO Denpasar hanya bisa diakses dan dimanfaatkan melalui android saja.

Program aplikasi PRO Denpasar juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu jaringan seringkali menjadi kendala utama yang berpengaruh langsung pada kecepatan sistem. Hal ini juga yang dapat menyebabkan aplikasi *Error* atau *Maintenance* yang biasanya terjadi dikarenakan *wireless* yang bermasalah, sehingga membutuhkan peningkatan pada sistem jaringan. Kendala tersebut juga bisa terjadi karena sistem jaringan yang masih berbeda jalur dengan OPD yang terintegrasi dimana masing-masing OPD tersebut masih menggunakan jaringan sendiri-sendiri seperti temuan Asep Agustian Maulana (Asep Agustian Maulana, 2021).

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

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

perawatan jaringan, kabel putus dikarenakan kabel bergelantungan, terkena pohon tumbang atau layangan yang nyangkut, serta listrik yang sering mati secara tiba – tiba.

IV. KESIMPULAN

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

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richardus Eko Indrajit.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program aplikasi PRO Denpasar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Provinsi Bali beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar. 2021. *Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2021-2026*. Diakses pada 13 Februari 2022.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar. 2019. *Rencana Induk Pengembangan Smart City Tahun 2019 – 2023*. Diakses pada 22 September 2021, dari <http://jdih.denpasarkota.go.id/uploads/produk-hukum/peraturan/2019/PERWALI/2019pw5109049.pdf>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (2nd ed). Yogyakarta: ANDI.
- Muhadam Labolo dkk. 2008. *Beberapa Pandangan Dasar Tentang Ilmu Pemerintahan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Mulyadi. 2017. *Sistem Akuntansi, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat
- Napitupulu, dkk. 2020. *E-Government : Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenada Media
- Siagian, Sondang P. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara