

## Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia

Maliki Aji Prakoso<sup>1</sup>, Senna Wahyu Aji<sup>2</sup>, Aji Ryandana<sup>3</sup>, Rio Febrian<sup>4</sup>, Rico Widad<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Semarang, Jawa Tengah, Indonesia,

email; [malikiajip@untagsmg.ac.id](mailto:malikiajip@untagsmg.ac.id)

**Abstract :** *Digitization has driven information technology to become a fundamental foundation in facilitating human tasks across various aspects, including governance. This study focuses on the implementation of the Online Public Service Application (PRO) Denpasar as part of e-government implementation in Denpasar City. The research aims to analyze the effectiveness of the PRO Denpasar application in improving the quality of public services, identify implementation challenges, and formulate improvement strategies based on a SWOT analysis. This study employs a descriptive qualitative method as the issues examined are social and dynamic in nature. This method enables researchers to explore phenomena in-depth by gathering information from various perspectives. The qualitative approach provides flexibility in understanding the social context and the dynamics of interactions between individuals or groups related to the phenomenon being studied. The results indicate that although the public satisfaction level with the application exceeds 80%, several challenges remain, such as uneven socialization, digital divides, and slow responses from relevant parties. The proposed strategies include developing a collaboration-based digital platform, enhancing data security, and implementing digital inclusion programs. This research underscores the importance of multi-stakeholder collaboration and continuous innovation to support the success of e-government.*

**Keywords:** *Digitalization, e-government, PRO Denpasar, public service, SWOT analysis.*

**Abstrak :** Digitalisasi telah mendorong teknologi informasi menjadi fondasi utama dalam mempermudah pekerjaan manusia di berbagai aspek, termasuk tata kelola pemerintahan. Studi ini berfokus pada implementasi Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar sebagai bagian dari penerapan e-government di Kota Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi PRO Denpasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi kendala implementasi, dan merumuskan strategi peningkatan berdasarkan analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena permasalahan yang dikaji bersifat sosial dan dinamis. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dengan menggali informasi dari berbagai perspektif. Pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas dalam memahami konteks sosial dan dinamika interaksi antarindividu atau kelompok terkait fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi mencapai lebih dari 80%, terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya sosialisasi merata, kesenjangan digital, dan lambatnya respon dari pihak terkait. Strategi yang dihasilkan mencakup pengembangan platform digital berbasis kolaborasi, peningkatan keamanan data, serta program inklusi digital. Penelitian ini menegaskan pentingnya kolaborasi multi-pihak dan inovasi berkelanjutan dalam mendukung keberhasilan e-government.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, e-government, PRO Denpasar, pelayanan publik, analisis SWOT.

### 1. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah menjadikan teknologi informasi dasar utama dalam mempermudah pekerjaan manusia dari segala aspek, seperti dalam menghasilkan suatu informasi yang cepat, relevan, jelas dan akurat, baik dalam memproses, mengelola, dan menganalisis data (Ilda et al., 2022), hal ini membuat perubahan bagaimana individu, organisasi, dan pemerintahan bekerja (Purwidyasari & Syafruddin, 2017). Setiap inovasi perkembangan teknologi ini memberi manfaat berbagai bidang termasuk turut membawa perubahan bagi penyelenggaraan pemerintah yang telah merubah paradigma komunikasi pemerintah dengan masyarakat atau

sebaliknya, dari sebelumnya berlangsung secara satu arah menjadi dua arah yang mengakibatkan berubahnya mekanisme cara kerja pemerintah menjadi pengelolaan informasi dan strategi komunikasi. Keseriusan dalam memanfaatkan infrastruktur dan transformasi dengan teknologi informasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan telah dituangkan dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil Langkah - langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-government secara nasional.

Implementasi E-government dengan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dioptimalisasikan melalui pedoman umum penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. E-government bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan penerapan teknologi informasi dan Komputer. E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan public dengan memberikan pilihan kepada Masyarakat untuk memudahkan akses informasi public (Wirawan,2020). E-Government sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Di Indonesia, konotasi tentang e-government merujuk pada penggunaan aplikasi dalam prosedur pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah (Jaya,2014). Dimana terdapat salah satu daerah yang telah menerapkan e-government dalam proses menyelenggarakan tata kelola pemerintah yaitu Provinsi Bali merupakan Salah satu provinsi yang telah menerapkan serta mengembangkan e-government melalui program pelayanan publik.

Di wilayah Provinsi Bali, penerapan E -Government ini menjadi populer sehubungan dengan diberlakukannya penerapan aplikasi pelayanan public dengan bantuan teknologi informasi guna membuka peluang baru dalam mengeksplor informasi sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Namun, dalam pelaksanaan penerapan aplikasi pelayanan public di Provinsi Bali belum terlaksana secara maksimal karena sebagian besar Masyarakat belum merasakan hasil yang diharapkan, seperti halnya di Kota Denpasar.

Kota Denpasar merupakan salah satu Kota di Provinsi Bali yang gencar berproses menuju kota smart city berbasis elektronik yang dikenal dengan istilah E-Government, Menurut definisi World Bank (2004) dalam (Risnandarmal, 2014) E- Government merupakan penggunaan suatu teknologi informatika oleh badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan antar warga negara. Kota Denpasar sering dijuluki dengan sebutan

Kota Kreatif. Berbagai penghargaan yang pernah diraih oleh Kota Denpasar tidak membuatnya berhenti melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana Kota Denpasar memiliki kelebihan dibandingkan beberapa kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memiliki website khusus untuk menangani pengaduan Masyarakat terhadap masalah yang terjadi di Kota Denpasar yang dinamakan aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar. tetapi layanan untuk mendukung partisipasi masyarakat secara elektronik belum terakomodasi dengan baik. pelaku bisnis, Masyarakat yang tinggal di Kota Denpasar tentunya memiliki keluhan atau kendala yang dihadapi biasanya masyarakat Kota Denpasar harus datang ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah). terkait untuk menyampaikan keluhannya, namun tidak semua Masyarakat di Kota Denpasar mengetahui lokasi OPD.

Aplikasi PRO Denpasar merupakan suatu aplikasi pelayanan publik Berbasis website yang berguna untuk menampung segala Pengaduan Masyarakat terkait dengan permasalahan yang terjadi di Kota Denpasar meliputi akses jalan, infrastruktur, arus lalu lintas dan pengaduan lainnya. Dimana, segala pengaduan yang telah disampaikan Masyarakat akan langsung diterima Oleh pihak terkait dengan jenis pengaduan yang telah disampaikan. Dalam pengimplementasiannya, aplikasi PRO Denpasar tidak berjalan secara efektif bagi Masyarakat karena faktanya aplikasi ini tidak secara menyeluruh membantu Masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Berbagai faktor dianggap menjadi pengaruh dalam ketidakefektifan yang terjadi, diantaranya kurangnya sosialisasi secara merata kepada masyarakat, kurangnya SDM yang terampil dalam menganalisis pengaduan Masyarakat dan lambatnya respon dari pihak terkait. dalam memberikan penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik menghadirkan tantangan signifikan, khususnya dalam implementasi aplikasi e-government seperti PRO Denpasar. Salah satu permasalahan utama adalah tingkat kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang belum merata. Di Denpasar, meskipun konektivitas internet cenderung lebih baik dibandingkan daerah lain, tantangan tetap muncul dalam memastikan aksesibilitas aplikasi PRO Denpasar bagi seluruh lapisan masyarakat. Beberapa warga, terutama dari kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi ini. Selain itu, keterbatasan perangkat keras seperti ponsel pintar di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah juga menjadi hambatan yang memperlambat adopsi teknologi secara menyeluruh.

Permasalahan lain adalah rendahnya literasi digital dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi e-government. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami

manfaat PRO Denpasar dalam mempermudah pengurusan layanan publik, seperti pelaporan masalah kota atau pengurusan izin usaha. Di sisi pemerintah, kendala teknis seperti integrasi data lintas sektor dan minimnya pelatihan bagi aparatur terkait turut mempengaruhi efektivitas implementasi. Ketiadaan pendekatan yang berfokus pada inklusi digital dan edukasi masyarakat dapat mengakibatkan kesenjangan digital yang semakin besar, sehingga berpotensi menghambat tujuan utama e-government untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena permasalahan yang dikaji bersifat sosial dan dinamis. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dengan menggali informasi dari berbagai perspektif. Pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas dalam memahami konteks sosial dan dinamika interaksi antarindividu atau kelompok terkait fenomena yang diteliti (Creswell, 2014). Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menentukan cara yang tepat dalam mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian dianalisis menggunakan pendekatan tematik, yang melibatkan pengidentifikasian pola atau tema utama dari data yang diperoleh (Braun & Clarke, 2006). Penggunaan metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, sehingga temuan penelitian dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam konteks kebijakan publik.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi Pustaka dan dokumentasi. Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Wawancara dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, dan dapat dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang disebut interviewer (Creswell, 2014). Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori in-dept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur, seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, majalah, serta sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang teori dan konsep yang ada, serta untuk mengidentifikasi temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan objek penelitian (Hart, 1998; Ridley, 2012). Dalam penelitian ini, sumber yang dikaji meliputi dokumen kebijakan e-government, laporan implementasi aplikasi PRO Denpasar, data statistik penggunaan aplikasi, serta dokumentasi teknis sistem yang relevan.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan catatan atau bukti fisik dari peristiwa yang telah terjadi. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan berbentuk tulisan dan gambar yang berkaitan dengan objek yang diteliti (Berg, 2007; Bowen, 2009). Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dikumpulkan berupa tulisan dan foto kegiatan yang relevan untuk mendukung analisis data. Dokumentasi ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris dan memperkaya informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif matriks. “Analisis SWOT (SWOT Analysis) adalah suatu analisis yang mencakup didalamnya upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang menentukan kinerja dari organisasi/perusahaan”. Analisis SWOT merupakan instrument perencanaan strategis yang menggunakan kerangka kerja kekuatan dan kelemahan dan kesempatan eksternal dan ancaman, instrument ini memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik untuk melaksanakan sebuah strategi. Albert Humphrey (2005) berpendapat bahwa analisis SWOT atau *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* adalah:

1. *Strengths* (kekuatan). Yaitu suatu kelebihan yang dimiliki oleh suatu organisasi yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu perusahaan atau organisasi.
2. *Weaknesses* (kelemahan). Yaitu kekurangan yang dimiliki oleh suatu organisasi yang mana Ketika kekurangan ini dapat diatasi maka akan berdampak pada upaya pengembangan dalam mencapai suatu tujuan organisasi/perusahaan.
3. *Opportunities* (peluang). Peluang adalah kesempatan yang ada di hadapan perusahaan untuk mencapai tujuan. Peluang bisa berdampak positif apabila cepat diambil dan dilaksanakan. Peluang tidak datang 2 kali, maka perusahaan harus meyakini betul kesempatan yang hadir harus segera di eksekusi.

4. *Threats* (ancaman). Kendala tidak selamanya bersifat negatif. Dia juga akan berubah menjadi positif ketika seluruh karyawan saling bekerja sama untuk mencari solusi. Dan akan berdampak buruk jika terus berada dalam lingkaran kesalahan dan tidak ada inisiatif untuk diubah.

Fungsi analisis SWOT adalah untuk menganalisa mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki sebuah organisasi yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi internal organisasi, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi eksternal organisasi, analisis SWOT mencakup tiga langkah utama:

- a. Memahami kekuatan dan kelemahan organisasi atau perusahaan (lingkungan internal).
- b. Mempelajari lingkungan organisasi/perusahaan, dan memahami peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan tersebut (lingkungan eksternal).
- c. Menganalisis kekuatan mana yang dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari peluang yang khusus, dan kelemahan mana yang dapat membuat usaha rawan pada saat menghadapi ancaman tertentu, sehingga perusahaan dapat merencanakan opsi strategis yang lebih baik.

**Tabel 1. Pendekatan Kualitatif Matriks SWOT**

Internal	Peluang (Opportunities)	Tantangan (Threats)
Eksternal		
Kekuatan (Strength)	Strategi SO “Gunakan S untuk memanfaatkan O”	Strategi ST “Gunakan S untuk menghindari T”
Kelemahan (Weakness)	Strategi WO “Menghilangkan W dan memanfaatkan O”	Strategi WT “Meminimalkan W untuk menghindari T”

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Government adalah konsep penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mempercepat proses pengambilan keputusan dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Heeks, 2001). Pengimplementasian e-Government dapat meningkatkan kualitas good governance, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, dua prinsip kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut UNPAN (2008), e-Government dapat mempercepat penyampaian informasi dari pemerintah kepada publik dan sebaliknya, serta memungkinkan proses pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif. Dengan adanya e-Government, masyarakat dapat mengakses layanan publik secara lebih mudah dan cepat, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan

efektivitas pelayanan publik. E-Government juga memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk memperbaiki manajemen sumber daya publik dan memperkuat kontrol serta pengawasan terhadap penggunaan anggaran negara. Sebagai contoh, dalam hal pengelolaan proyek publik, sistem berbasis e-Government memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan proyek serta penggunaan dana yang lebih transparan.

Sistem informasi merupakan sekumpulan orang, tata cara atau prosedur, dan sumber daya dalam mengumpulkan, melakukan proses, dan menghasilkan informasi dalam suatu organisasi atau suatu sistem yang menerima data sebagai masukan dan memproses data-data tersebut menjadi sebuah informasi atau menjadi masukan bagi sistem lain. Menurut Jonny Seah (2020) sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Sistem informasi merupakan sejumlah komponen yang dimana komponen itu saling berhubungan satu sama lainnya guna untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan (Wahyudi & Ridho, 2020). Menurut Edhi Sutanta (2003) terdapat 10 karakteristik system yang dibahas dalam konteks sistem informasi, yaitu sebagai berikut.

1. Komponen (components), Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusunan sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem.
2. Batas (boundary), Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, sangat sulit untuk memberikan batasan scope tinjauan terhadap system.
3. Lingkungan (environments), Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem lingkungan sistem yang dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem, sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan ditiadakan.
4. Penghubung/antarmuka (interface), Penghubung/antarmuka merupakan sarana memungkinkan setiap komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antarkomponen dalam sistem. Penghubung/antarmuka merupakan sarana setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi,

Partisipasi adalah sebuah kerangka kerja konseptual yang memahami bagaimana masyarakat atau individu terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi kebijakan publik dan tindakan pemerintah. Teori ini mengakui bahwa partisipasi masyarakat

dalam pembentukan dan pelaksanaan kebijakan publik merupakan elemen penting dalam sistem demokrasi. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan tentang bagaimana, mengapa, dan sejauh mana masyarakat berpartisipasi dalam proses politik. Deskripsi teori partisipasi publik mencakup beberapa elemen kunci:

1. Tujuan partisipasi mencakup berbagai aspek, seperti memengaruhi proses pembuatan kebijakan, melindungi kepentingan masyarakat, memberdayakan komunitas, dan memenuhi hak-hak demokratis warga negara (Arnstein, 1969).
2. Partisipasi publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu partisipasi aktif (seperti pemungutan suara, demonstrasi, atau kampanye politik), partisipasi pasif (seperti membaca laporan pemerintah atau mengikuti berita politik), dan partisipasi kolaboratif (seperti keterlibatan dalam komite kota atau kelompok fokus) (Fung, 2006).
3. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat meliputi tingkat pendidikan, kesadaran politik, akses terhadap sumber daya, lingkungan sosial, dan tingkat kepercayaan kepada pemerintah (Verba, Scholzman, & Brady, 1995).
4. Partisipasi publik memiliki dampak signifikan, seperti meningkatkan akuntabilitas pemerintah, memengaruhi kebijakan publik, dan menciptakan perubahan sosial yang lebih luas. Selain itu, partisipasi dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Gaventa, 2002).
5. Pemerintah dan lembaga memiliki peran penting dalam mendukung atau membatasi partisipasi publik. Peran ini meliputi pembentukan mekanisme partisipasi, kebijakan transparansi, serta upaya mendorong partisipasi aktif melalui pendidikan dan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Rowe & Frewer, 2000).
6. Proses partisipasi publik melibatkan berbagai tahapan, termasuk penyusunan kerangka kerja partisipasi, interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta penggunaan sarana tertentu untuk memfasilitasi komunikasi dan koordinasi, seperti forum publik, survei, atau teknologi digital (Carpini, Cook, & Jacobs, 2004).

Pemerintah Kota Denpasar menyadari pentingnya mensosialisasikan Aplikasi PRO Denpasar kepada masyarakat luas melalui berbagai media komunikasi. Radio dan koran menjadi pilihan utama karena masih menjadi sumber informasi yang efektif bagi berbagai lapisan masyarakat di Kota Denpasar. Melalui radio lokal, informasi mengenai cara penggunaan dan manfaat aplikasi PRO Denpasar dapat disampaikan secara interaktif.

Program talk show radio secara rutin menghadirkan pejabat terkait untuk menjelaskan fitur-fitur aplikasi dan menjawab pertanyaan langsung dari pendengar. Hal ini membantu edukasi masyarakat tentang prosedur pengaduan yang benar melalui aplikasi. Selain itu, spot



iklan layanan masyarakat juga diputar secara berkala untuk meningkatkan awareness. Sementara melalui media cetak seperti koran lokal, dilakukan pemasangan advertorial dan artikel khusus yang membahas secara detail tentang aplikasi PRO Denpasar. Konten yang dimuat mencakup panduan step by step cara mengunduh, mendaftar, dan menggunakan berbagai fitur dalam aplikasi tersebut. Visual berupa infografis juga ditampilkan untuk memudahkan pemahaman.

Sosialisasi melalui media massa ini didukung dengan pemasangan banner dan spanduk di lokasi-lokasi strategis seperti kantor kelurahan, puskesmas, dan fasilitas publik lainnya. Materi sosialisasi dirancang dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Aplikasi PRO Denpasar dirancang dengan fitur tracking yang memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan mereka secara real-time. Setiap pengaduan yang masuk akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk melacak perkembangan penanganannya. Sistem ini memberikan transparansi penuh kepada masyarakat.

Melalui dashboard yang user-friendly, masyarakat dapat melihat detail tahapan penanganan pengaduan, mulai dari verifikasi awal, disposisi ke OPD terkait, proses penanganan, hingga penyelesaian. Setiap update status dilengkapi dengan keterangan dan dokumentasi foto jika diperlukan. Sistem ini memungkinkan monitoring real-time oleh pimpinan dan memastikan tidak ada pengaduan yang terlewat atau terlambat ditangani. Grup WhatsApp juga memudahkan sharing informasi dan best practices dalam penanganan berbagai jenis pengaduan.

Pemerintah Kota Denpasar menyelenggarakan rapat koordinasi triwulan untuk mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan melalui aplikasi PRO Denpasar. Dalam rapat ini, dibahas secara mendetail tentang tren pengaduan yang masuk, kecepatan respons, dan kualitas penanganan oleh masing-masing OPD. Data analisis dari aplikasi PRO Denpasar menjadi bahan utama dalam rapat koordinasi ini. Tim analisis menyajikan visualisasi data berupa grafik dan chart yang menunjukkan pola pengaduan, area yang paling banyak mendapat keluhan, serta perbandingan kinerja antar OPD dalam menangani pengaduan. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan sistem dan prosedur penanganan pengaduan. Rapat koordinasi juga menjadi forum untuk berbagi pengalaman dan solusi dalam mengatasi berbagai kendala yang ditemui.

Kinerja OPD dipantau berdasarkan tindak lanjut pengaduan Masyarakat. Sistem monitoring kinerja OPD di Kota Denpasar kini memasukkan indikator penanganan pengaduan masyarakat sebagai salah satu parameter penilaian utama. Setiap OPD dievaluasi berdasarkan

kecepatan respons, ketuntasan penyelesaian masalah, dan kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan.

Monitoring kinerja juga mencakup analisis terhadap pola pengaduan yang berulang, yang dapat mengindikasikan adanya masalah sistemik yang perlu ditangani secara komprehensif. Hal ini membantu pemerintah dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan atau perubahan kebijakan. Hasil monitoring ini juga digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kapasitas dan pelatihan bagi staf OPD, terutama dalam hal yang berkaitan dengan area-area yang sering mendapat pengaduan dari masyarakat.

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Denpasar membutuhkan kolaborasi yang kuat dengan berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah kota menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi lokal, praktisi TI, dan konsultan untuk memastikan sistem yang dikembangkan mengikuti standar dan praktik terbaik. Para akademisi memberikan masukan terkait aspek teoritis dan riset terbaru dalam pengembangan e-government. Kolaborasi dengan praktisi industri TI membawa perspektif praktis dalam pengembangan sistem. Mereka berbagi pengalaman tentang tantangan implementasi di lapangan dan solusi-solusi inovatif yang telah terbukti berhasil. Kemitraan ini juga membantu dalam mengidentifikasi teknologi terkini yang dapat diadopsi untuk meningkatkan efisiensi sistem.

Program magang dan pertukaran pengetahuan juga dilakukan dengan melibatkan mahasiswa IT dan praktisi muda. Mereka memberikan kontribusi dalam pengembangan fitur baru dan pemeliharaan sistem, sekaligus mendapatkan pengalaman praktis dalam implementasi e-government. Kolaborasi ini menciptakan ekosistem pembelajaran yang berkelanjutan. Forum diskusi rutin diselenggarakan untuk mempertemukan berbagai pihak dan membahas tantangan serta solusi dalam implementasi SPBE. Forum ini menjadi wadah brainstorming dan sharing knowledge yang efektif, menghasilkan ide-ide inovatif untuk pengembangan sistem ke depan. Pemerintah kota juga aktif menjalin kerjasama dengan komunitas developer lokal untuk mengembangkan aplikasi pendukung. Keterlibatan komunitas ini membantu menciptakan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal dan meningkatkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap sistem yang dikembangkan. Dalam kajian yang telah dilakukan, peneliti mendapat informasi sebagai penunjang kebutuhan data untuk analisis yang akan dilakukan, data datanya sebagai berikut:

**Tabel 2. Analisis Temuan**

<p><b>STRENGTHS (Kekuatan):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem komunikasi yang komprehensif menggunakan berbagai media (radio, koran, banner) untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat</li> <li>2. Transparansi tinggi dengan publikasi pengaduan harian di koran dan sistem tracking real-time</li> <li>3. Sistem koordinasi yang efektif menggunakan grup WhatsApp untuk respons cepat antar OPD</li> <li>4. Evaluasi kinerja yang terstruktur melalui rapat koordinasi triwulan dan monitoring berkelanjutan</li> <li>5. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi (lebih dari 80%) terhadap penanganan pengaduan</li> <li>6. Interface yang user-friendly dan mudah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat</li> <li>7. Sistem keamanan data yang kuat dengan enkripsi end-to-end dan autentikasi berlapis</li> </ol>	<p><b>WEAKNESSES (Kelemahan):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketergantungan pada media konvensional (radio, koran) yang mungkin kurang efektif untuk generasi muda</li> <li>2. Tantangan dalam integrasi sistem dengan platform existing, terutama untuk proyek pasar</li> <li>3. Membutuhkan pelatihan berkelanjutan untuk staf OPD dalam penanganan pengaduan</li> <li>4. Ketergantungan pada koneksi internet dan perangkat smartphone untuk akses sistem</li> <li>5. Potensi kesenjangan digital bagi masyarakat yang kurang akses terhadap teknologi</li> </ol>
<p><b>OPPORTUNITIES (Peluang):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolaborasi yang kuat dengan perguruan tinggi, praktisi TI, dan komunitas developer lokal</li> <li>2. The Tech Festival sebagai platform untuk inovasi dan pengembangan sistem lebih lanjut</li> <li>3. Peluang pengembangan fitur baru melalui kompetisi hackathon</li> <li>4. Potensi integrasi dengan sistem smart city yang lebih luas</li> <li>5. Kesempatan untuk menjadi model best practice bagi kota lain dalam implementasi sistem pengaduan online</li> </ol>	<p><b>THREATS (Ancaman):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risiko keamanan siber dan potensi kebocoran data sensitif</li> <li>2. Perubahan teknologi yang cepat membutuhkan update sistem secara berkala</li> <li>3. Ketergantungan pada kerjasama antar OPD yang bisa terganggu jika koordinasi tidak berjalan baik</li> <li>4. Potensi resistensi dari masyarakat yang lebih nyaman dengan sistem pengaduan konvensional</li> <li>5. Tantangan dalam mempertahankan konsistensi layanan dan respons cepat seiring meningkatnya jumlah pengaduan</li> </ol>

Berdasarkan analisis faktor internal dan faktor eksternal yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistika Kota Denpasar , didapatkan hasil sebuah perumusan strategi yang menggunakan teknik analisis SWOT sebagai berikut :

**Tabel 3. Analisis Perumusan Strategi Kelembagaan**

Internal Eksternal	Peluang (Opportunities)	Tantangan (Threats)
<b>Kekuatan (Strength)</b>	<p><b>Alternatif Strategi (SO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan Platform Digital Berbasis Kolaborasi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memanfaatkan sistem komunikasi yang</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>Alternatif Strategi (ST)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan Sistem Keamanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan audit keamanan secara rutin</li> <li>• Meningkatkan sistem enkripsi dan firewall</li> </ul> </li> </ol>

Internal Eksternal	Peluang (Opportunities)	Tantangan (Threats)
	<p>komprensif untuk mengembangkan platform digital yang melibatkan kolaborasi dengan perguruan tinggi dan komunitas developer lokal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciptakan aplikasi mobile yang user-friendly untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan.</li> </ul> <p>2. Inovasi Melalui Hackathon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi sebagai dasar untuk mengadakan kompetisi hackathon yang fokus pada pengembangan fitur baru dalam sistem pengaduan.</li> <li>• Mengundang mahasiswa dan developer untuk berpartisipasi dalam menciptakan solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi sistem.</li> </ul> <p>3. Integrasi dengan Sistem Smart City</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memanfaatkan transparansi tinggi dan sistem tracking real-time untuk mengintegrasikan sistem pengaduan dengan inisiatif smart city yang lebih luas.</li> <li>• Membangun kerjasama dengan pihak terkait untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pengaduan online dan meningkatkan kualitas layanan publik.</li> </ul> <p>4. Pendidikan dan Pelatihan Berkelanjutan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan evaluasi kinerja yang terstruktur untuk merancang program pelatihan berkelanjutan bagi staf OPD dalam penanganan pengaduan.</li> <li>• Mengadakan seminar dan workshop yang melibatkan praktisi TI dan akademisi untuk meningkatkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengimplementasi sistem deteksi dini serangan siber</li> <li>• Membentuk tim khusus penanganan insiden keamanan</li> <li>• Melakukan backup data secara berkala</li> </ul> <p>2. Adaptasi Teknologi Berkelanjutan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengalokasikan anggaran khusus untuk pembaruan teknologi</li> <li>• Melakukan riset dan pengembangan sistem secara berkelanjutan</li> <li>• Menjalin kerjasama dengan vendor teknologi terkemuka</li> <li>• Mengadopsi arsitektur sistem yang mudah diupgrade</li> <li>• Mengikuti standar teknologi terbaru</li> </ul> <p>3. Penguatan Koordinasi Antar OPD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengadakan pertemuan rutin antar OPD</li> <li>• Membangun sistem reward untuk OPD dengan kinerja baik</li> <li>• Mengembangkan dashboard monitoring kinerja OPD</li> <li>• Membuat sistem evaluasi kinerja koordinasi</li> </ul> <p>4. Program Edukasi Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengadakan sosialisasi rutin di tingkat kelurahan</li> <li>• Menyediakan pendampingan untuk pengguna sistem konvensional</li> <li>• Membuat video tutorial penggunaan aplikasi</li> <li>• Mengadakan program ambassador di tingkat komunitas</li> <li>• Menyediakan help desk khusus untuk bantuan penggunaan sistem</li> </ul> <p>5. Manajemen Beban Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengoptimalkan distribusi penanganan pengaduan</li> <li>• Menerapkan sistem rotasi petugas</li> <li>• Mengembangkan sistem automasi untuk tugas-tugas rutin</li> <li>• Menambah SDM sesuai</li> </ul>

Internal Eksternal	Peluang (Opportunities)	Tantangan (Threats)
	kemampuan staf dalam menggunakan teknologi terbaru dan mengatasi tantangan digital.	kebutuhan <ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan AI untuk membantu klasifikasi pengaduan</li> </ul>
<b>Kelemahan (Weakness)</b>	<b>Alternatif Strategi (WO)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diversifikasi Media Komunikasi <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengoptimalkan penggunaan media sosial</li> <li>Mengembangkan konten digital yang menarik</li> <li>Membuat program podcast untuk generasi muda</li> <li>Memanfaatkan influencer lokal</li> <li>Mengintegrasikan berbagai platform komunikasi</li> </ul> </li> <li>Pengembangan Sistem Integrasi <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat standar API yang konsisten</li> <li>Mengembangkan middleware yang lebih fleksibel</li> <li>Melakukan mapping data secara komprehensif</li> <li>Menggunakan format data yang universal</li> <li>Menerapkan sistem monitoring integrasi</li> </ul> </li> <li>Peningkatan Kapasitas SDM <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pelatihan berkala untuk staf OPD</li> <li>Menyediakan modul pembelajaran online</li> <li>Membuat program mentoring antar staf</li> <li>Mengadakan sertifikasi kompetensi</li> <li>Mengembangkan sistem knowledge management</li> </ul> </li> <li>Optimalisasi Akses Digital <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan wifi gratis di tempat publik</li> <li>Mengembangkan aplikasi versi lite untuk koneksi lambat</li> <li>Membuat sistem offline yang bisa disinkronkan</li> <li>Menyediakan perangkat akses di kantor kelurahan</li> <li>Mengembangkan alternatif channel pengaduan</li> </ul> </li> </ol>	<b>Alternatif Strategi (WT)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diversifikasi Media Komunikasi <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengurangi ketergantungan pada media konvensional dengan mengembangkan strategi komunikasi yang lebih beragam, termasuk penggunaan media sosial dan aplikasi pesan instan.</li> <li>Menciptakan konten yang menarik untuk generasi muda agar lebih terlibat dalam sistem pengaduan.</li> </ul> </li> <li>Peningkatan Keamanan Data <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengatasi risiko keamanan siber dengan memperkuat sistem keamanan data melalui audit berkala dan pembaruan teknologi enkripsi.</li> <li>Menedukasi masyarakat tentang pentingnya keamanan data dan cara melindungi informasi pribadi saat menggunakan sistem pengaduan.</li> </ul> </li> <li>Peningkatan Koordinasi Antar OPD <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengatasi ketergantungan pada kerjasama antar OPD dengan membangun protokol komunikasi yang jelas dan sistem koordinasi yang lebih efektif.</li> <li>Mengadakan pertemuan rutin untuk memastikan semua pihak terlibat dalam proses pengaduan dan respons cepat terhadap masalah yang muncul.</li> </ul> </li> <li>Program Akses Teknologi untuk Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengatasi potensi kesenjangan digital dengan meluncurkan program yang menyediakan akses teknologi bagi masyarakat yang kurang</li> </ul> </li> </ol>

Internal Eksternal	Peluang (Opportunities)	Tantangan (Threats)
	5. Inklusi Digital <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat program literasi digital untuk lansia</li> <li>• Menyediakan bantuan teknis di tingkat kelurahan</li> <li>• Mengembangkan interface yang ramah pengguna</li> <li>• Membuat sistem pengaduan hybrid (online-offline)</li> <li>• Menyediakan fasilitas pengaduan berbasis SM</li> </ul>	mampu, seperti penyediaan perangkat dan pelatihan penggunaan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja sama dengan organisasi non-pemerintah untuk menjangkau masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau perangkat smartphone.</li> </ul>

## 5. KESIMPULAN

Implementasi Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar telah menunjukkan keberhasilan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar. Sistem ini berhasil mengintegrasikan berbagai platform pengaduan melalui pendekatan multi-channel yang mencakup radio, koran, dan platform digital. Tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai lebih dari 80% menunjukkan efektivitas sistem ini dalam menangani pengaduan masyarakat.

Keberhasilan implementasi PRO Denpasar didukung oleh beberapa faktor kunci, termasuk sistem koordinasi yang efektif antar OPD melalui grup WhatsApp, transparansi yang tinggi dengan publikasi pengaduan harian di media massa, dan sistem monitoring kinerja yang terstruktur melalui rapat koordinasi triwulan. Kolaborasi yang kuat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perguruan tinggi, praktisi TI, dan komunitas developer lokal, juga berkontribusi signifikan terhadap pengembangan dan keberlanjutan sistem.

Meski demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti ketergantungan pada media konvensional yang mungkin kurang efektif untuk generasi muda, kesenjangan digital bagi masyarakat yang kurang akses terhadap teknologi, serta risiko keamanan siber yang perlu terus diantisipasi. Analisis SWOT yang dilakukan telah menghasilkan berbagai strategi komprehensif untuk mengoptimalkan sistem, mulai dari pengembangan platform digital berbasis kolaborasi hingga program inklusi digital untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Beberapa saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Mengembangkan strategi komunikasi yang lebih terintegrasi dengan fokus pada platform digital dan media sosial, sambil tetap mempertahankan penggunaan media konvensional untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Program edukasi digital perlu diperkuat

melalui pelatihan dan pendampingan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

2. Meningkatkan aspek keamanan sistem melalui implementasi teknologi keamanan terkini, audit berkala, dan pengembangan protokol penanganan insiden yang komprehensif. Perlu juga dikembangkan sistem backup dan disaster recovery yang lebih robust untuk menjamin kontinuitas layanan.
3. Memperkuat kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan melalui program-program inovatif seperti hackathon, tech festival, dan forum diskusi rutin. Program magang dan pertukaran pengetahuan dengan perguruan tinggi dan komunitas developer perlu ditingkatkan untuk mendorong inovasi berkelanjutan.
4. Mengembangkan sistem evaluasi dan monitoring yang lebih komprehensif dengan memanfaatkan analitik data untuk mengidentifikasi tren pengaduan dan area perbaikan. Sistem reward untuk OPD dengan kinerja terbaik perlu dikembangkan untuk memotivasi peningkatan kualitas layanan.
5. Mengalokasikan anggaran khusus untuk pengembangan teknologi dan pembaruan sistem secara berkala, termasuk untuk pengembangan aplikasi versi lite yang dapat diakses dalam kondisi koneksi internet terbatas.

#### **DAFTAR PUSTAKA:**

- Arnstein, S. R. (1969). "A Ladder of Citizen Participation." *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Berg, B. L. (2007). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Pearson.
- Bowen, G. A. (2009). "Document Analysis as a Qualitative Research Method." *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Carpini, M. X. D., Cook, F. L., & Jacobs, L. R. (2004). "Public Deliberation, Discursive Participation, and Citizen Engagement: A Review of the Empirical Literature." *Annual Review of Political Science*, 7(1), 315–344.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Fung, A. (2006). "Varieties of Participation in Complex Governance." *Public Administration Review*, 66(s1), 66–75.

- Gaventa, J. (2002). "Exploring Citizenship, Participation and Accountability." *IDS Bulletin*, 33(2), 1–11.
- Heeks, R. (2001). *Building E-Government for Development: A Framework for Analysis and Action*. University of Manchester.
- Humphrey, A. (2005). SWOT Analysis for Management Consulting. *SRI Alumni Newsletter*, December 2005.
- Ilda, A. M., et al. (2022). *Digitalisasi dan Perubahan Paradigma Manajemen Informasi Publik*.
- Jaya, S. (2014). *E-Government di Indonesia: Kajian Implementasi dan Pengembangan*.
- Purwidyasari, E., & Syafruddin, M. (2017). *Revolusi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan*.
- Ridley, D. (2012). *The Literature Review: A Step-by-Step Guide for Students*. Sage.
- Risnandarmal, F. (2014). *E-Government dan Hubungan Antara Warga Negara*.
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2000). "Public Participation Methods: A Framework for Evaluation." *Science, Technology, & Human Values*, 25(1), 3–29.
- UNPAN. (2008). *E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*. United Nations.
- Verba, S., Schlozman, K. L., & Brady, H. E. (1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Harvard University Press.
- Wahyudi, D., & Ridho, S. (2020). *Sistem Informasi: Teori dan Implementasi*. Penerbit Andi.
- Wirawan, I. G. (2020). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi E-Government di Bali*.