

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS PENGELOLAAN PENGADUAN RAKYAT ONLINE DENPASAR PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DENPASAR TAHUN 2014)

Ni Luh Yuni Lestari ¹⁾, Bandiyah ²⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti ³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : yunilestari59@gmail.com¹, dyah_3981@yahoo.co.id², wiwin.fisip@gmail.com³

ABSTRACT

Public services based on e-Government in Indonesia has not been widely implemented. Denpasar government through the application of information technology and working to develop a system of complaints in the public service based on electronic media (online) integrated with a range of SKPD through Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Development Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar aims to accommodate and uniform handling of complaints in Denpasar government environment. The purpose of this study was to obtain the actual description of the management Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar and obstacles encountered in the implementation. The theory used in this research is the theory of public service management using the concept of electronic government. Methodology used in this study was qualitative exploratory. The findings of this research are: First, basically management Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar been running pretty good, but the service provided has not been entirely successful. This is due to lack of coordination, perception and interests regarding the policy. Secondly, the failure of these arrangements due to several constraints, among others: the flow of complaints in each agency is still done manually, Internet network in each agency sometimes impaired, and feedback from the public is still low in overseeing the complaints that have been submitted. On the other hand, the Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar is enough to help people in submitting the complaint because it can be accessed anywhere without the need to come directly to the institutions concerned.

Keywords: Electronic Government, Public Services, Public Complaints

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berbasis e-Government di Indonesia belum banyak diterapkan, karena pelayanan ini memerlukan pendanaan yang cukup besar, sehingga diperlukan kesiapan sumber daya manusia, aparat pemerintah, dan kesiapan dari masyarakat.

Pemerintah Kota Denpasar melalui penerapan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan publik berbasis pada media elektronik (*online*) yang terintegrasi dengan jajaran SKPD melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Dikembangkannya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar bertujuan

untuk mengakomodir dan menyeragamkan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Pengaduan ini terintegrasi dengan jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Lingkungan Kota Denpasar, yang diterapkan pertama kali oleh Kota Denpasar untuk tingkat wilayah Kabupaten/Kota di Bali.

Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, pengaduan yang masuk melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada tahun 2014 sebanyak 594 pengaduan. Dari rekapitan 594 pengaduan tersebut, didominasi oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 74 pengaduan,

Dinas Perhubungan sebanyak 65 pengaduan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Denpasar sebanyak 49 pengaduan, dan sisa 406 pengaduan ditujukan pada Dinas, Kecamatan, Kelurahan, dan Perusahaan Daerah lainnya di lingkungan Kota Denpasar. (Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar).

Dari sejumlah pengaduan yang masuk yang difokuskan pada tahun 2014 yaitu sebanyak 594 pengaduan, yang mendapat tindak lanjut pelaporan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebanyak 582 pengaduan dan 12 pengaduan belum mendapat tindak lanjut. Sedangkan tindak lanjut akhir penanganan pengaduan secara riil di lapangan belum mampu sepenuhnya dipublikasikan kepada pelapor. Sehingga dalam hal ini bentuk pertanggungjawaban dari aparat pemerintah kepada masyarakat sebagai pelapor, dalam menyelesaikan pengaduan di lapangan belum sepenuhnya dapat diterapkan. Ini dilandasi oleh berbagai faktor sehingga perlu kajian lebih mendalam, agar pengelolaan pengaduan berbasis *online* dengan sistem satu pintu tersebut dapat terwujud secara komprehensif.

Berangkat dari kondisi tersebut, maka penelitian ini akan menjelaskan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* pada PRO Denpasar dan kendala yang dihadapi oleh SKPD terkait dalam mengelola dan menerapkan pengaduan berbasis *online* tersebut dengan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* (PRO Denpasar) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar?

2. KAJIAN PUSTAKA

Toeri Manajemen Pelayanan Publik

Definisi manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana tersebut,

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan public (Ratminto dan Atik, 2006:4).

Konsep *Electronic Government*

Dalam Indrajit (2004:2) UNDP (*United Nation Development Program*) mendefinisikan *e-Government*, yaitu "*e-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies*". (*e-Government* merupakan aplikasi informasi dan juga komunikasi (ICT) dari pemerintah).

Ruang lingkup penggunaan *e-Government* mencakup antara lain: *Government to Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat), *Government to Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha), *Government to Government* (Pemerintah ke Pemerintah), *Government to Employees* (Pemerintah ke Aparat).

Dalam Indrajit (2004:29-32) terdapat jenis-jenis pelayanan *e-Government* yang terbagi menjadi tiga, yaitu: 1). *Publish*, dimana dalam tahap ini tercipta sebuah komunikasi satu arah, 2). *Interact*, dalam tahap ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, 3). *Transac*, dalam tahap ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari pihak lain sebagai konsekuensi dari diberikannya layanan jasa pemerintah.

Menurut hasil kajian dari Harvard JFK Scholl of Government dalam Indrajit (2004:15-18), untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sector publik, ada tiga aspek penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government* yaitu: *Support* (sumber daya financial, komitmen pemerintah dalam menjalankan program, infrastruktur dan superstruktur pendukung), *Capacity* (ketersediaan sumber daya manusia yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai), dan *Value* (manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government*).

Konsep *New Public Service*

Konsep *New Public Service* sebagai paradigma pelayanan public lebih mengarah pada demokrasi dan kebutuhan warga Negara. Dimana dalam hal ini lebih ditekankan partisipasi warga negara dalam merumuskan program-program pelayanan

publik yang berpihak pada kebutuhan warga negara. Adapun prinsip-prinsipnya yaitu : melayani warga masyarakat, bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, nilai kewarganegaraan lebih berharga dari pada kewirausahaan, berpikir strategis, bertindak demokratis, melayani dari pada mengendalikan, menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal sederhana, menghargai orang, bukan hanya sekedar produktivitas.

Konsep Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen terdiri dari tiga kata yang berlainan arti yang masing-masing kata tersebut mempunyai pengertian. Sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Jogiyanto, 2005:2). Informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Jogiyanto, 2005:8). Sedangkan definisi manajemen menurut James A.F Stoner (1982:2), adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem dimana suatu organisasi memiliki suatu kerangka informasi tunggal dan terpadu untuk pengumpulan informasi yang diperlukan untuk kepentingan kegiatan manajemen.

Konsep Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Menurut Anwar Hadi (2000:67-68) menjelaskan bahwa pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen: sumber/asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, laporan

penanganan pengaduan (Bappenas, 2010: 53-54).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Selanjutnya, berdasarkan tujuannya maka penelitian ini termasuk dalam penelitian eksploratif. Penelitian eksploratif merupakan jenis penelitian yang berusaha menggali dan menginterpretasikan fenomena yang sedang berkembang. Jadi, dalam penelitian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014) ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) dengan penerapannya di beberapa SKPD dan sejauh mana *feedback* yang diperoleh masyarakat dari adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik Nonprobability Sampling yaitu *Snowball Sampling* dalam menentukan informan penelitian ini, dimana dalam teknik ini sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar sesuai dengan kebutuhan informasi. Untuk memperoleh data penulis melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka diperoleh temuan sebagai berikut:

Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar Melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar Tahun 2014

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dengan adanya sarana pengaduan yakni Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memberikan manfaat positif bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Dulu masyarakat masih dibingungkan oleh sarana, pengelolaan, serta petugas yang kurang jelas dalam menangani pengaduan yang mereka sampaikan. Namun dengan dukungan media elektronik, masyarakat yang dahulunya enggan untuk

menyampaikan pengaduannya dapat dengan mudah menyampaikan aspirasinya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi yang bersangkutan. Masyarakat juga dimudahkan karena Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar terintegrasi dengan jajaran SKPD di Lingkungan Kota Denpasar. Secara tidak langsung dengan adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar ini memberdayakan masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik terkait pembangunan di Pemerintah Kota Denpasar secara merata dan demokratis. Dikembangkannya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar untuk mengakomodir pelayanan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar telah menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam tataran pemerintahan sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.

Selain memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduannya, adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar membentuk keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hal ini Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, karena menggunakan dukungan media *online* dalam pelayanannya, hal tersebut mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

Dalam hal ini konteks pengaduan tidak hanya diketahui masyarakat yang melapor dan Instansi yang bersangkutan. Karena segala bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Denpasar dengan instansi terkait dapat dilihat secara langsung di *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Disisi lain Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar ini dapat memperpendek alur birokrasi yang harus ditempuh masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya ke Instansi bersangkutan.

Dalam pelaksanaannya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar berpedoman pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013 tentang

Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar. Dalam Perwali tersebut telah diatur bahwa paling lambat tiga hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi serta paling lambat tujuh hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, hasil penanganan pengaduan harus sudah disampaikan kepada pelapor.

Dengan mengacu pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013 dan prosedur pelayanan yang ditetapkan, dalam pelaksanaannya memang perlu penyesuaian di masing-masing SKPD untuk terbiasa memberikan pelayanan atau tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Dalam pengelolaan pengaduan yang berbasis media *online*, selain input pengaduannya yang melalui *online*, maka seharusnya output pengaduan yang dikeluarkan pun melalui media *online* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Dalam hal ini masyarakat memang merasa dimudahkan karena bisa menyampaikan pengaduannya tanpa perlu datang secara langsung ke Instansi terkait, namun disisi lain output yang diharapkan belum maksimal dalam penanganannya.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar Tahun 2014

Pada hakikatnya pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu tidak bisa dilakukan oleh satu organisasi atau lembaga saja. Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak yang tergabung di dalamnya. Berkaitan dengan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, terdapat kurang lebih 55 jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang tergabung di dalamnya. Dimana antara Instansi satu dengan yang lain terintegrasi dengan pemakaian data base bersama.

Selain melalui akses langsung ke Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, Pemerintah Kota Denpasar juga menyediakan media dalam bentuk tertulis

maupun elektronik dalam memudahkan pengaduan dari masyarakat. Bentuk pengaduan secara tertulis berupa kotak pengaduan dan surat kabar. Sedangkan bentuk pengaduan melalui media elektronik terdiri dari radio, *email*, *twitter*, *facebook*, *SMS*, *mobile phone*, dan *website*. Secara keseluruhan media yang disediakan akan tetap diinput dan terkoneksi ke Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, jadi masyarakat yang tidak menggunakan media elektronik khususnya internet tetap bisa menyampaikan pengaduannya melalui kotak pengaduan karena akan tetap disampaikan di *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar, pengaduan yang masuk melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada tahun 2014 sebanyak 594 pengaduan. Dari klasifikasi jenis pengaduan tersebut, pengaduan terhadap layanan publik menempati urutan tertinggi yaitu 163 pengaduan (meliputi: administrasi kependudukan, perijinan, layanan kesehatan, layanan PDAM, pungutan liar, dan *city tour*), kemudian mengenai infrastruktur sebanyak 154 pengaduan (meliputi: jalan rusak, trotoar rusak, fasilitas umum, jembatan rusak, dan pavingnisasi), lalu lintas sebanyak 74 pengaduan (meliputi: *traffic light*, balapan liar, parkir, cctv, dan kemacetan), kebersihan sebanyak 37 pengaduan (meliputi: ruang hijau, polusi, dan sampah), masalah sosial dan tenaga kerja sebanyak 16 pengaduan (meliputi: pemulung, calo, lowongan kerja, pengemis, dan agama), dan lain-lain sebanyak 113 pengaduan.

Selain memudahkan mengakomodir pengaduan yang ada, adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memudahkan Pemerintah Kota Denpasar dan masyarakat umum untuk mengetahui SKPD yang paling sering mendapat pengaduan publik serta permasalahan apa saja yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini juga dapat dilihat seberapa jauh kesigapan dan respon SKPD dalam menanggapi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

SKPD yang paling sering mendapatkan keluhan dari masyarakat Kota Denpasar adalah Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 74 pengaduan (meliputi:

jalan rusak dan berlubang, pengerukan saluran, jalan banjir, kebersihan sungai, jalur resapan air, dan lain-lain), Dinas Perhubungan sebanyak 65 pengaduan (meliputi: kemacetan, *traffic light*, parkir liar, pelanggaran lalu lintas, rambu larangan, dan lain-lain), Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Denpasar sebanyak 49 pengaduan (meliputi: pembersihan sampah, lampu penerangan jalan, penebangan pohon, fasilitas umum yang tidak terawat, dan lain-lain), Satpol PP sebanyak 46 pengaduan (meliputi: penertiban PKL, bangunan liar, limbah, pencemaran lingkungan, penertiban balihoo, atraksi motor liar, dan lain-lain), dan PDAM sebanyak 41 pengaduan (meliputi: air mati, proyek PDAM, tagihan pembayaran, pipa bocor, dan lain-lain).

Terkait penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadukan oleh masyarakat kepada Instansi terkait melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar ditangani oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar.

Berkaitan dengan waktu penyelesaian penanganan pengaduan, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Admin PRO Denpasar melalui media Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada jam kerja harus segera diverifikasi terlebih dahulu kemudian diserahkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang dalam waktu 1x24 jam. Dalam penanganan pengaduan tersebut Instansi yang bersangkutan harus mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 hari untuk klarifikasi dan 7 hari kerja untuk laporan hasil penanganan bila tanpa koordinasi, dan 7 hari untuk klarifikasi dan 30 hari kerja untuk laporan hasil penanganan bila memerlukan koordinasi dengan SKPD lain yang berwenang.

Namun selama ini hanya beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang melaporkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan karena tidak dapat mengontrol semua pengaduan yang ada dalam proses penyampaian tindak lanjut akhir.

Kendala yang Dihadapi dalam Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar Tahun 2014

Adapun kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar antara lain:

1. Kendala dari Instansi Pemerintah
 - a) Alur penyaluran pengaduan dari admin PRO Denpasar ke sub-sub bidang di masing-masing Instansi yang masih dilakukan secara manual

Pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu dengan menggunakan dukungan media elektronik secara *online* memang dapat memperpendek alur birokrasi ketika melakukan pelayanan yang dalam konteks ini menyampaikan pengaduan di Instansi Pemerintah. Namun sistem pelayanan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang terintegrasi dengan jaringan SKPD, hanya menyalurkan secara langsung pengaduan yang masuk ke masing-masing staff yang menjadi admin PRO Denpasar di masing-masing Instansi. Sedangkan untuk menyalurkan pengaduan tersebut ke atasan yang berwenang, admin PRO Denpasar harus mencetak kembali laporan pengaduan tersebut untuk kemudian diserahkan ke atasan yang berwenang untuk menanggapi. Begitu pun sebaliknya dengan penanganan di lapangan. Sehingga memperlambat waktu penanganan dan menyebabkan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk dan Instansi yang bersangkutan kesulitan untuk menyampaikan tindak lanjut akhir pengaduan yang telah disalurkan sebelumnya.

- b) Belum termanfaatkannya secara maksimal aplikasi PRO Denpasar

Selain pengadaan sistem atau aplikasi PRO Denpasar, setiap tahunnya juga dibutuhkan biaya *maintenance* untuk perawatan yang meliputi *update* program, pertemuan bersama SKPD, dan sosialisasi. Sampai saat ini yang baru dipahami SKPD terkait pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar hanya

sampai memberikan laporan tindak lanjut berupa klarifikasi dari SKPD yang bersangkutan. Disamping itu untuk melakukan penambahan fitur semacam itu harus diprogramkan lagi di anggaran tahun berikutnya. Karena tidak bisa secara keseluruhan diterapkan untuk anggaran tahun sekarang mengingat anggaran tersebut masih harus dibagi lagi untuk persiapan rapat evaluasi dengan SKPD, sosialisasi, dan keperluan lainnya.

- c) Jaringan Internet di masing-masing Instansi yang terkadang mengalami gangguan

Dalam pengelolaan pengaduan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, adanya jaringan *internet* yang memadai merupakan hal utama dan sangat penting. Karena tanpa adanya akses *internet* segala bentuk pelayanan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak akan dapat diproses di masing-masing SKPD. Dalam hal ini beberapa SKPD yang terintegrasi masih sering mengalami kendala dalam mengakses Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar karena jaringan *internet* yang sering mati dan kurang stabil. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap lamanya waktu klarifikasi dan penindaklanjutan.

- d) Kesiapan sumber daya manusia di masing-masing Instansi dalam menjalankan pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar

Salah satu yang menyebabkan kurang optimalnya pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar adalah masyarakat masih menuntut aksi nyata terhadap penanganan pengaduan yang telah disampaikan. Beberapa SKPD memang ada yang menyampaikan hasil pengecekan dan tindak lanjut yang terjadi di lapangan, namun di sisi lain ada beberapa SKPD yang belum menyampaikan bagaimana hasil penindaklanjutannya. Dari beberapa SKPD terkait memang ada yang menyampaikan dan ada juga yang tidak menyampaikan. Terkadang juga

sudah dilakukan penanganan namun tidak disampaikan kepada masyarakat selaku pelapor karena dianggap masyarakat yang mengadu tersebut pasti akan mengetahui sendiri perkembangannya karena biasanya yang mereka laporkan tidak jauh dari lingkungan tempat tinggal mereka. Di sisi lain juga dalam hal ini SKPD masih kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan agar pengaduan tersebut dapat ditanggapi secara interaktif.

- e) Belum tersedianya tim pengawas yang mengontrol tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan

Dalam alur Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dicantumkan bahwa adanya tim pengawas dalam mengawasi dan mengontrol pengelolaan pengaduan. Namun sampai saat ini untuk tim pengawas memang belum ada karena keterbatasan sumber daya manusia. Jadi pihaknya sampai saat ini mengawasi dan mengontrol keterlambatan klarifikasi pengaduan melalui peneguran atau meningkatkan via telepon kepada Instansi yang belum memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk. Untuk penanganan di lapangan diserahkan kepada masing-masing SKPD untuk memberikan tindak lanjutnya. Hal tersebut kembali kepada kesadaran dan tanggungjawab SKPD terkait untuk benar-benar mengatasi pengaduan yang ada. Karena secara keseluruhan hanya bisa dilihat di laporan tindak lanjut Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar

2. Kendala dari Masyarakat

- a) Server yang sering bermasalah ketika mengakses situs Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar

Masyarakat memang cukup terbantu dengan adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar karena mereka tidak perlu lagi menempuh birokrasi ke Instansi yang bersangkutan hanya untuk melakukan pengaduan. Disamping itu pula pelayanan berbasis online seperti ini tidak dikenakan biaya dengan dan hanya cukup

mengaksesnya dengan menggunakan *internet*. Akan tetapi terkadang terjadi kelambatan dalam mengakses situs ini.

- b) Umpan Balik (*feedback*) dari masyarakat yang masih kurang

Dalam pengelolaan pengaduan, tanggapan atau respon balik dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Instansi yang bersangkutan. Dalam Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar feed back masyarakat masih tergolong minim. Setelah pengaduan yang disampaikan diklarifikasi dan ditindaklanjuti, sangat jarang ada masyarakat yang memberikan respon balik.

Analisis Temuan

Pada penelitian ini, manajemen pelayanan publik menjadi teori yang digunakan sebagai *Grand Theory*. Manajemen pelayanan public berkaitan dengan pengelolaan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan atau acuan yang ditetapkan.

Dengan karakteristik sosial budaya dan kondisi lingkungan yang berbeda-beda, menuntut jenis kebutuhan dan manajemen pelayanan yang berbeda. Untuk mengakomodasi perbedaan tersebut maka dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, Pemerintah Kota Denpasar menyediakan sistem pelayanan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar untuk menyeragamkan pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar. Sehingga tidak ada lagi prosedur yang kurang jelas, waktu pelaksanaan yang berbeda, serta ketidakpastian aparatur penanganan pengaduan karena sudah diatur dan mengacu pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013. Dimana pengaduan tersebut dikelola dengan berbasis *website* serta terintegrasi dengan jajaran SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar dengan pemakaian data base bersama. Mulai dari masyarakat menginput pengaduan, pengkoordinasian tugas dan penyelesaian penanganan

pengaduan oleh masing-masing SKPD kemudian diteruskan kepada pelapor melalui *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

Dalam konteks penerapan *e-Government* dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar termasuk dalam lingkup *Government to Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat), karena Pemerintah Kota Denpasar dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika membangun dan menerapkan aplikasi teknologi informasi berupa Pengaduan Rakyat Online Denpasar yaitu aplikasi berbasis *website* yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan dan pelayanan publik di Kota Denpasar. Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang diterapkan ini juga termasuk dalam penggunaan pelayanan *Government to Employees* (Pemerintah ke Aparat), karena membangun dan mewadahi komunikasi dan pertukaran informasi pengaduan secara *online* antar SKPD atau lembaga pemerintahan yang ada di lingkungan Kota Denpasar melalui basis data yang terintegrasi.

Dalam penerapannya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-Government*. Dalam Indrajit (2004:29-32) dipaparkan jenis-jenis pelayanan *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: kategori *publish*, kategori *interact*, dan kategori *transact*. Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* pada Pengaduan Rakyat Online Kota Denpasar, masuk dalam kategori kelas *interact*, dikarenakan sudah terciptanya komunikasi dan hubungan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kota Denpasar (Dinas Komunikasi dan Informatika) menyediakan sarana pengaduan berbasis *website* dengan sistem satu pintu yang terintegrasi dengan jajaran SKPD Kota Denpasar sehingga masyarakat dapat melakukan interaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

Dari aspek keberhasilan penerapan *e-Government* ada beberapa yang

ditekankan yaitu: Pertama dari segi *support* yang terdiri dari: a) Sumber daya finansial. Dilihat dari dukungan secara finansial atau anggaran, sudah terdapat anggaran khusus yang diperuntukkan untuk pengelolaan *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. b) Komitmen. Sejauh ini, komitmen Pemerintah Kota Denpasar dalam mendukung pengembangan dan memanfaatkan *website* PRO Denpasar dalam mewadahi aspirasi dan pengaduan dari masyarakat telah cukup baik. Hal tersebut didasari pada data yang terdapat atau tercantum dalam PRO Denpasar mengenai pengaduan yang telah disampaikan masyarakat dapat dilihat dan dipantau tanpa harus datang ke Instansi yang bersangkutan. Namun, disisi lain khususnya untuk jajaran SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar sangat perlu untuk diberikan pemahaman lebih mendalam mengenai komitmen dalam penerapan program Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Hal ini untuk menyeragamkan alur kerja dan pelayanan yang diberikan agar dapat dilaksanakan dengan baik oleh para SKPD terkait. c). Peraturan pemerintah. Dalam hal ini berkaitan dengan *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, regulasi atau aturan hukum yang mengatur tentang pengelolaan PRO Denpasar ini masih menjadi satu dan tergabung dalam Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar. Secara khusus belum terdapat peraturan yang mengatur tentang keberadaan *website* Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

Kedua, yaitu aspek *capacity* yang terdiri dari: a). Sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam hal ini berkaitan dengan jumlah pegawai dan kompetensi pegawai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar selaku pihak atau SKPD yang mengkoordinir Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar menunjuk bidang piranti lunak selaku yang manage Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dengan kapasitas 7 orang pegawai dan yang bertugas menangani PRO Denpasar yaitu 3 orang pegawai. Kemudian dalam pelayanannya dibantu 4 orang pegawai dari Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Pelayan Informasi Publik yang meliputi 2 orang pegawai sebagai operator dan 2 orang pegawai sebagai

verifikator. Dilihat dari porsi pegawai, jumlah yang terdapat saat ini telah masuk ke dalam kategori cukup untuk melaksanakan pengelolaan PRO Denpasar. Karena jika dikaitkan dengan pelayanan dengan berbasis pada media teknologi informasi seharusnya jumlah pegawai bisa diperkecil karena sudah menggunakan dukungan media elektronik untuk memperpendek alur birokrasi. b). Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Untuk saat ini, dapat dikatakan bahwa dari segi infrastruktur penunjang penerapan *e-Government* di Kota Denpasar khususnya terkait dengan pengelolaan PRO Denpasar sudah cukup baik. Karena *website* PRO Denpasar ini dapat dengan mudah diakses dan tidak memakan waktu yang lama dalam pengaksesannya. Masing-masing SKPD pun sudah terintegrasi secara *online* dengan penggunaan data base bersama, sehingga memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan melalui pengaduan dengan sistem satu pintu melalui PRO Denpasar. Pengelolaan PRO Denpasar juga ditunjang oleh infrastruktur penunjang lainnya yaitu adanya koneksi internet yang cukup memadai. Namun beberapa waktu memang terjadi koneksi internet yang lamban atau down di beberapa SKPD sehingga berpengaruh terhadap waktu klarifikasi dan penindaklanjutan pengaduan melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar.

Ketiga yaitu dari aspek *Value*. Berbeda dengan aspek pertama dan kedua yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa dan layanan (*supply side*), aspek *value* atau manfaat akan melihat dari sudut masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan atau *demand side* dalam mengakses informasi atau layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Keberadaan PRO Denpasar merupakan upaya pemerintah untuk memberikan ruang kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduannya berkaitan dengan pelayanan public dan pembangunan Kota Denpasar. Adanya PRO Denpasar memberikan dampak positif sehingga masyarakat tidak perlu kebingungan lagi untuk mengadu dan tidak perlu datang secara langsung ke Instansi terkait karena bisa diakses dari rumah.

Selain memberikan kemudahan akses, masyarakat juga dapat mengetahui permasalahan yang sering disampaikan masyarakat Kota Denpasar melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Berbeda halnya dengan melakukan pengaduan secara langsung ke Instansi terkait, selain belum jelas proses penyelesaiannya disamping itu juga pengaduannya bersifat internal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta teori dan konsep yang digunakan untuk menganalisis pengelolaan pengaduan pelayanan public berbasis *e-Government* (studi kasus pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar tahun 2014 dapat disimpulkan bahwa :

Pertama, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada praktiknya dapat disimpulkan belum optimal. Hal ini dikarenakan kurangnya koordinasi dan persamaan persepsi mengenai standar pelayanan dan prosedur dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Akan tetapi disisi lain, dibalik pengelolaannya yang belum optimal, adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dirasa cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya karena dapat diakses dimanapun tanpa perlu datang secara langsung ke Instansi yang bersangkutan. Disamping itu juga masyarakat dapat secara terbuka mengetahui masalah pengaduan apa saja yang diadakan oleh masyarakat ke Instansi terkait dan bagaimana kesiapan dari masing-masing SKPD dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan yang ada. Sehingga pengaduan yang disampaikan tidak hanya bersifat internal antara pelapor dengan Instansi terkait, namun bisa dilihat oleh masyarakat yang mengakses PRO Denpasar.

Kedua, pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar tersebut belum berjalan optimal karena ada beberapa kendala yang dihadapi Pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat umum selaku pihak yang menerima pelayanan. Adapun kendala

yang dihadapi dari Instansi Pemerintah diantaranya yaitu: a). alur penyaluran pengaduan dari admin PRO Denpasar ke sub-sub bidang di masing-masing Instansi yang masih dilakukan secara manual sehingga memperlambat waktu penanganan dan menyebabkan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk dan Instansi yang bersangkutan kesulitan untuk menyampaikan tindak lanjut akhir pengaduan yang telah disalurkan sebelumnya, b). belum termanfaatkannya secara maksimal aplikasi PRO Denpasar, c). jaringan *internet* di masing-masing Instansi yang terkadang mengalami gangguan sehingga berpengaruh terhadap lamanya waktu klarifikasi dan penindaklanjutan, d). kesiapan sumber daya manusia di masing-masing Instansi dalam menjalankan pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dilihat dari beberapa SKPD masih kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan agar pengaduan tersebut dapat ditanggapi secara interaktif, e). belum tersedianya tim pengawas yang mengontrol tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan. Sedangkan kendala yang dihadapi masyarakat umum selaku penerima pelayanan yaitu: server yang sering bermasalah ketika mengakses situs Pengaduan Rakyat Online Denpasar, dan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat yang masih kurang.

Saran

Pada umumnya pengelolaan pengaduan pelayanan public dengan sitem satu pintu melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar telah memudahkan masyarakat Kota Denpasar dalam menyampaikan pengaduannya. Akan tetapi dalam pengelolaannya perlu dilakukan perbaikan dan pembenahan. Oleh karena itu dalam penelitian ini terdapat beberapa saran antara lain :

1. Untuk Pemerintah Kota Denpasar, mengingat Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar ini merupakan program yang melibatkan jajaran SKPD di Lingkungan Kota Denpasar, kedepannya perlu diatur secara tegas alur koordinasi antar SKPD menjadi lebih mengkhusus dalam konteks pelayanan melalui media elektronik dan ada suatu peraturan yang jelas

untuk mengikat SKPD agar mentaati prosedur pelayanan dan ketentuan terkait pelayanan PRO Denpasar.

2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar selaku pihak yang mengkordinir dan mengelola Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar agar lebih memaksimalkan pemanfaatan aplikasi yang sudah tersedia sehingga ke depannya pengelolaannya bisa berjalan optimal.
3. Jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terintegrasi dengan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar perlu memahami secara sungguh-sungguh alur koordinasi dan menyamakan persepsi dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar agar dalam praktik atau pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Terkait dengan tindak lanjut dalam penanganan pengaduan di lapangan para Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) perlu mencantumkan dokumentasi baik berupa foto maupun bukti lainnya terkait dengan hasil penanganan terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat. Sehingga nantinya masyarakat yang tidak sempat memantau penanganannya di lapangan dapat melihat langsung hasilnya dari dokumentasi yang telah dicantumkan di *website* PRO Denpasar.
4. Masyarakat di Kota Denpasar perlu lebih aktif lagi untuk mengawasi tindak lanjut penanganan pengaduan yang telah disampaikan, salah satunya yaitu melalui pemberian *feedback* kepada SKPD yang telah menyampaikan pelaporan terkait penanganan pengaduan tersebut. Agar nantinya komunikasi dua arah antara apartur pemerintah dan masyarakat dapat berjalan baik dan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat juga dapat terakomodir dengan baik. Selain itu melalui *feed back* dari masyarakat, SKPD nantinya akan mengetahui seberapa jauh maksimal pelayanan yang telah diberikan terkait pengaduan masyarakat yang telah disampaikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- _____, Agus. (Editor). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Indrajit, Richardus E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Manullang. (1985). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto, HB.Dr. (2007). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)
- Prasetya, Dimas Ramdhana. (2014). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 2, Nomor 1, Halaman 1151-1158
- Razak, Arman. *New Public Service (NPS) Perspektif Mutakhir dalam Pelayanan Publik*. Widyaiswara Balai Diklat Keagamaan Manado
- Sanjiwani, Ni Putu Diah. (2014). *Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. Denpasar: Universitas Udayana
- Styawan, Suci. (2013). *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Utomo, Sad Dian. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Semarang: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 15, Nomor 3, Halaman 161-167
- Yohanitas, Witra Apdhi & Teguh Henry Prayitno. (2014). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sumber Jurnal dan Penelitian**
- Karin, Dina Karina. (2012). *Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara*
- Sumber Website**
- <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>
- Sumber Peraturan/Undang-Undang**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Denpasar

