



ISSN: 2338-2554
E-ISSN: 2809-0691

WIDYA PUBLIKA

JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

NILAI PUBLIK DALAM PROGRAM KERJA PENGADUAN RAKYAT ONLINE DENPASAR BERBASIS SMART CITY (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar)

Elisa Octa Agus Putri¹, Lilik Antarini², I Gusti Agung Ayu Yuliantika³

¹ FISIP Universitas Warmadewa Email : eli.saoctadevi@gmail.com

² FISIP Universitas Warmadewa Email: lilikantarini17@gmail.com

³ FISIP Universitas Warmadewa Email: agungyuli14@gmail.com

Abstract

The city of Denpasar, as one of the cities in Indonesia, has made the smart city concept a pioneering city, namely the Denpasar smart city. The Denpasar City Government has carried out a digitalization and computing process in several areas of government, especially with the hope of creating a more open government, encouraging participation and an active role from the community in the development and management of the city. The aim of this research is to determine the public value of the smart city-based online citizen integration work program at the Denpasar City Communication and Information Service. This research uses a qualitative approach to describe the problems and research focus. The unit of analysis for this research was 5 informants. The data needed in this research is primary data and secondary data. Data collection techniques in this research were obtained through 3 (three) techniques, namely, observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research are data reduction, data presentation and drawing conclusions (data verification). The research results show that the online public complaints program in Denpasar City has had many positive impacts on the community and government, including increasing the speed and efficiency of resolving complaints, increasing transparency and accountability, increasing public participation in decision making, and providing effective and easily accessible services. In terms of innovation, the PRO Denpasar website and application provide access for citizens to submit complaints, provide feedback, and access information about public services in various fields. The findings in this research are related to the smart city-based online citizen complaints work program at the Denpasar City Communication and Information Service which has met public value expectations including impact, efficiency, fairness, innovation, quality and trust.

Keywords: *Pro Denpasar, Public Value, Smart City*

Abstrak

Kota Denpasar sebagai salah satu kota di Indonesia, menjadikan konsep kota pintar sebagai sebuah kota pioner, yaitu kota pintar Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar telah melakukan proses digitalisasi dan komputasi dalam beberapa bidang terutama pemerintahan dengan harapan akan menciptakan suatu pemerintahan yang lebih terbuka, mendorong partisipasi serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan kota. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai publik dalam program kerja penaduan rakyat online berbasis kota pintar pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Unit analisis dari penelitian ini berjumlah 5 informan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui 3 (tiga) teknik yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pengaduan masyarakat online di Kota Denpasar memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah, termasuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi penyelesaian pengaduan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan menyediakan layanan yang efektif dan mudah diakses. Dalam hal inovasi, situs web dan aplikasi PRO Denpasar menyediakan akses bagi warga untuk menyampaikan keluhan, memberikan umpan balik, dan mengakses informasi tentang layanan publik di berbagai bidang. Temuan dalam penelitian ini terkait dengan program kerja pengaduan rakyat online berbasis kota pintar pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Denpasar telah memenuhi harapan nilai publik meliputi dampak, efisiensi, keadilan, inovasi, kualitas dan kepercayaan.

Kata Kunci : Pro Denpasar, Nilai Publik, Smart City

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan suatu bentuk pemerintahan. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada Pasal 1 ayat (1), pengertian tentang pelayanan publik yaitu “rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penyelenggaraan pelayanan publik dirancang untuk memberikan kejelasan hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam mewujudkan hal tersebut, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah

satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat dan untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang memadai sehingga badan-badan atau lembaga-lembaga pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018;64).

Nilai ditentukan oleh preferensi masyarakat yang dinyatakan dalam berbagai cara dan karenanya memberikan landasan untuk mengukur lembaga-lembaga publik dan kebijakan pemerintah. Kota pintar memang sedang menjadi trend di Indonesia. Bukan hanya sebagai bentuk gengsi untuk disebut sebagai kota cerdas, namun kota pintar adalah sebuah langkah yang hebat dalam memajukan kota dalam suatu negara dengan basis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Salah satu dimensi terpenting dari kota pintar adalah kota memberikan pelayanan yang menggunakan teknologi terkini dan membangun infrastruktur yang pintar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan murah kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kota (Setijaningrum, 2019;28).

Kota pintar merupakan kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi moderen untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Konsep kota pintar diyakini bisa menjadi solusi atas persoalan Pembangunan kota di daerah. Kota Pintar di desain untuk mampu meningkatkan produktivitas manusia yang tinggal di dalamnya, sehingga akibat penataan dan pengelolaan kota yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan digital secara optimal di semua aspek. Program-program pemerintah yang sukses memiliki berbagai macam strategi dan cara untuk mendapatkan pengakuan serta kepercayaan dari masyarakat bahwa kota memang mempunyai keunggulan dari daerah-daerah yang ada. Untuk mewujudkan konsep kota pintar di Kota Denpasar, Pemerintah Kota Denpasar telah melakukan proses digitalisasi dan komputasi dalam beberapa bidang terutama pemerintahan dengan harapan akan menciptakan suatu pemerintahan yang lebih terbuka, mendorong partisipasi serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan dan

pengelolaan kota. Sebelum mempromosikan konsep Denpasar kota pintar. Sejak tahun 2015 melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah kota Denpasar resmi menerapkan layanan sistem terpadu. Sistem pelayanan ini dapat dengan mudah diakses masyarakat karena telah mendukung akses via teknologi telepon genggam. Berkat penerapan sistem informasi terintegrasi pula produk-produk pun destinasi wisata di seluruh penjuru Kota Denpasar dapat semakin berkembang pesat. Beberapa produk yang diusung kota Denpasar yaitu Taman Digital Lumintang, Buah hasil kerjasama antara Pemerintah Kota Denpasar dengan PT. Telkom adalah menyediakan wifi di kurang lebih 50 titik umum di penjuru kota Denpasar, salah satunya di Lapangan Lumintang. Fasilitas *wifi* yang tersedia di tempat ini dapat dengan mudah dan murah dimanfaatkan oleh warga kota. Pengaduan rakyat online, Aplikasi Pro Denpasar ini merupakan aplikasi berbasis *website* maupun android yang bersifat dua arah sehingga dapat meningkatkan partisipasi publik. Masyarakat umum dapat memberikan laporan mengenai masalah di Kota Denpasar untuk kemudian tim verifikasi PRO DENPASAR akan meninjau dan memposisikan laporan tersebut kepada instansi terkait untuk segera ditindaklanjuti.

Disisi lain, masih banyak masyarakat Kota Denpasar yang belum memahami makna smart city tersebut. Smart city dipahami oleh sebagian besar masyarakat adalah internet dan aplikasi. Faktanya, kedua hal tersebut hanyalah faktor penunjang dalam mewujudkan konsep smart city. Selain itu, Pemerintah Kota Denpasar juga akan kesulitan dalam mewujudkan branding Denpasar Smart city ini. Bagaimanapun juga, untuk mewujudkan sebuah city branding memerlukan dukungan dari seluruh stakeholder terutama masyarakat daerah itu sendiri. Dari sekian program smart city Kota Denpasar, penulis memutuskan melakukan penelitian dengan menggunakan model nilai publik guna mengetahui, lebih mendalam apakah dengan kehadiran program pengaduan rakyat online ini dapat menciptakan nilai publik yang lebih bermanfaat bagi terciptanya mekanisme pelayanan yang semakin baik dan mudah diakses oleh masyarakat Kota Denpasar.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian topik ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kota Denpasar, dengan titik fokus meneliti program kerja pemerintah yaitu *Smart City* khususnya pada pengaduan rakyat online. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer pada penelitian ini seperti hasil wawancara langsung terhadap masyarakat mengenai program kerja Pro Denpasar berbasis Smart City di Kota Denpasar, data sekunder pada penelitian ini misalnya, pada pemberian data dalam bentuk dokumen mengenai tanggapan masyarakat akan program kerja pemerintah terkait program *Smart City*.

C. PEMBAHASAN

Program kerja pengaduan rakyat online berbasis smart city merupakan pokok utama dalam yang direpresentasikan menggunakan enam indikator yaitu diantaranya:

- a. Dampak :Program ini memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah diantaranya: engan adanya program pengaduan rakyat online, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengirimkan pengaduan mereka secara langsung kepada pihak yang berwenang.
- b. Efisiensi: Dalam konteks ini, biaya yang efektif dan efisien merujuk pada biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan pengaduan yang tidak memberatkan masyarakat, namun tetap memperoleh hasil yang baik.
- c. Keadilan :Program pengaduan rakyat online di Kota Denpasar telah memberikan layanan yang mudah diakses dan adil bagi seluruh anggota masyarakat.
- d. Inovasi : Program pengaduan rakyat online di Kota Denpasar siap untuk beradaptasi dan merespons perubahan kebutuhan dan tantangan

masyarakat, yang dimana bentuk inovasinya berupa Website atau aplikasi PRO Denpasar menyediakan akses untuk masyarakat mengajukan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di Kota Denpasar.

- e. Kualitas : Dalam konteks ini, layanan yang memenuhi atau melampaui harapan orang-orang yang dilayaninya merujuk pada kemampuan program pengaduan rakyat online dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.
- f. Kepercayaan: Dalam konteks ini, dipercaya oleh publik untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka merujuk pada kemampuan program pengaduan rakyat online dalam melayani masyarakat dengan profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

D. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa program pengaduan masyarakat online di Kota Denpasar memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah, termasuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi penyelesaian pengaduan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan menyediakan layanan yang efektif dan mudah diakses. Dalam hal inovasi, situs web dan aplikasi PRO Denpasar menyediakan akses bagi warga untuk menyampaikan keluhan, memberikan umpan balik, dan mengakses informasi tentang layanan publik di berbagai bidang, termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lingkungan. Temuan dalam penelitian ini terkait dengan program kerja pengaduan rakyat online berbasis smart city pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Denpasar telah memenuhi harapan nilai publik meliputi dampak, efisiensi, keadilan, inovasi, kualitas dan kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Althunibat, A., Binsawad, M., Almaiah, M.A., Almomani, O., Alsaaidah, A., Al-Rahmi, W., & Seliaman, M. E. (2021). Sustainable applications of smart government services: A model to understand smart-government adoption. *Sustainability*, 13(6), 3028.
- Cohen, B. (2012). *The Top 10 Smart Cities On The Planet*. <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-citiesontheplanet>.
- Giffinger, R., 2007. Smart cities – Ranking of European medium-sized cities. Centre of Regional Science, pp. 1-25.
- Ghozali, 2016. Metodologi Penelitian, Semarang, Undip Greg Parston (2016) *Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organizations*.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Insani, P. A. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 25-31.
- Kankanhalli, A., Charalabidis, Y., & Mellouli, S. (2019). IoT and AI for smart government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(2), 304-309.
- Lim, Y., Edelenbos, J., & Gianoli, A. (2019). Identifying the results of smart city development: Findings from systematic literature review. *Cities*, 95, 102397.
- Moleong, Lexy J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, Mark H. (2017). *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Cambridge, Massachusetts London England: Harvard University Press.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Paiva, S., Ahad, M. A., Tripathi, G., Feroz, N., & Casalino, G. (2021). Enabling

technologies for urban smart mobility: Recent trends, opportunities and challenges. *Sensors*, 21(6), 2143.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2018). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Ruru, E., Lengkong, F. D., & Mambo, R. (2020). Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(95).
- Sae Niki, (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nipotisme*, CV. Eko Jaya Mitra Utama.
- Sari, R. F. (2018). Menilik Aplikasi Qlue Jakarta Smart City: Dinamika Transformasi Khalayak Dalam Perspektif Ruang Publik. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 22(2), 518096.
- Schiff, D. S., Schiff, K. J., & Pierson, P. (2021). Assessing public value failure in government adoption of artificial intelligence. *Public Administration*.
- Setjaningrum, Erna. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government— A literature review. *Government information quarterly*, 36(2),167-178.