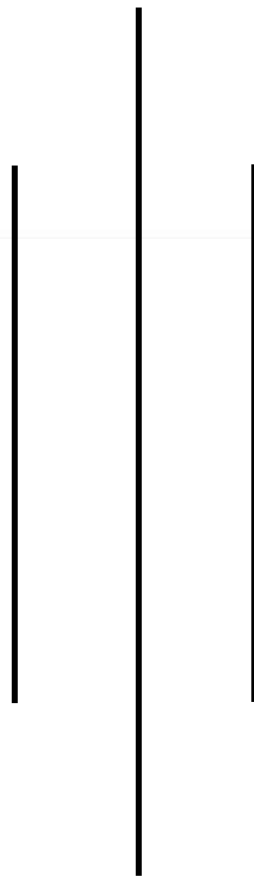




DEnpasar sMart cIty
DENPASAR dalam
SATU genggaman

LAPORAN PRODENPASAR TAHUN 2019



***Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Denpasar***



I. PENDAHULUAN

Pengaduan Rakyat Online Kota Denpasar (PRODENPASAR) adalah 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 di Kota Denpasar. PRODENPASAR dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.

Aplikasi PRODENPASAR berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan daerah antara masyarakat umum dengan Pemerintah Kota Denpasar. Masyarakat umum dapat memberikan pelaporan tentang pembangunan yang akan ditinjau dan didisposisikan oleh tim verifikasi PRODENPASAR kepada Instansi yang terkait untuk ditindaklanjuti.



Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi bagi penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara konsisten. Perlu sistem yang efektif dan efisien dalam mengolah pengaduan masyarakat sehingga menjadi input bagi pemerintah dalam merancang kebijakan publik.

II. MEDIA ASPIRASI MASYARAKAT DI KOTA DENPASAR



1. Facebook Sewaka Dharma
2. Twitter @DenpasarKota
3. Instagram @DenpasarKota
4. Email
prodenpasar@gmail.com
5. Radio RPKD 92.6 FM di
Hotline 0361-244444
6. Pusdalops
(Kegawatdaruratan)
di Hotline 112
7. **PRODENPASAR (Website & Mobile Apps)**

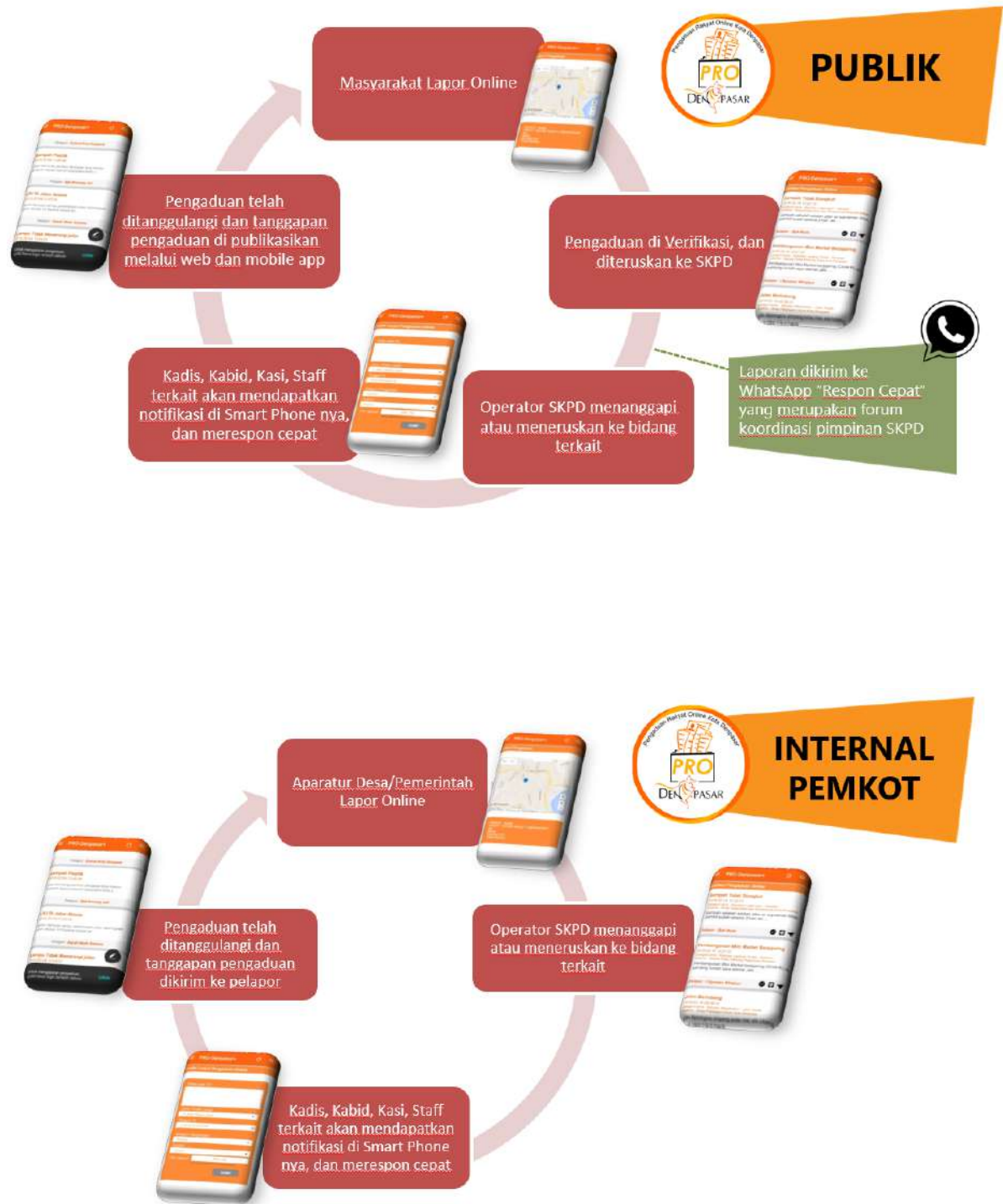
III. INFORMASI UMUM PRO DENPASAR

1. Persyaratan
Pengguna mengakses PRO DENPASAR melalui situs web. <http://pengaduan.denpasarkota.go.id> atau melalui mobile applications di sistem operasi Android. Pengguna harus mendaftar secara online dengan mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Biaya Pelayanan
Penggunaan PRO DENPASAR adalah gratis jika mengirimkan laporan melalui situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>. atau melalui aplikasi mobile. Biaya yang timbul adalah hanya untuk akses internet.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - a. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Admin PRODENPASAR melalui <http://pengaduan.denpasarkota.go.id> pada jam kerja harus segera diserahkan kepada OPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam
 - b. Pengaduan masyarakat, oleh OPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang
 - c. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Admin PRODENPASAR harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan

7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan OPD lain yang berwenang

4. Alur / Prosedur Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Admin PRODENPASAR diteruskan kepada setiap OPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang berwenang.



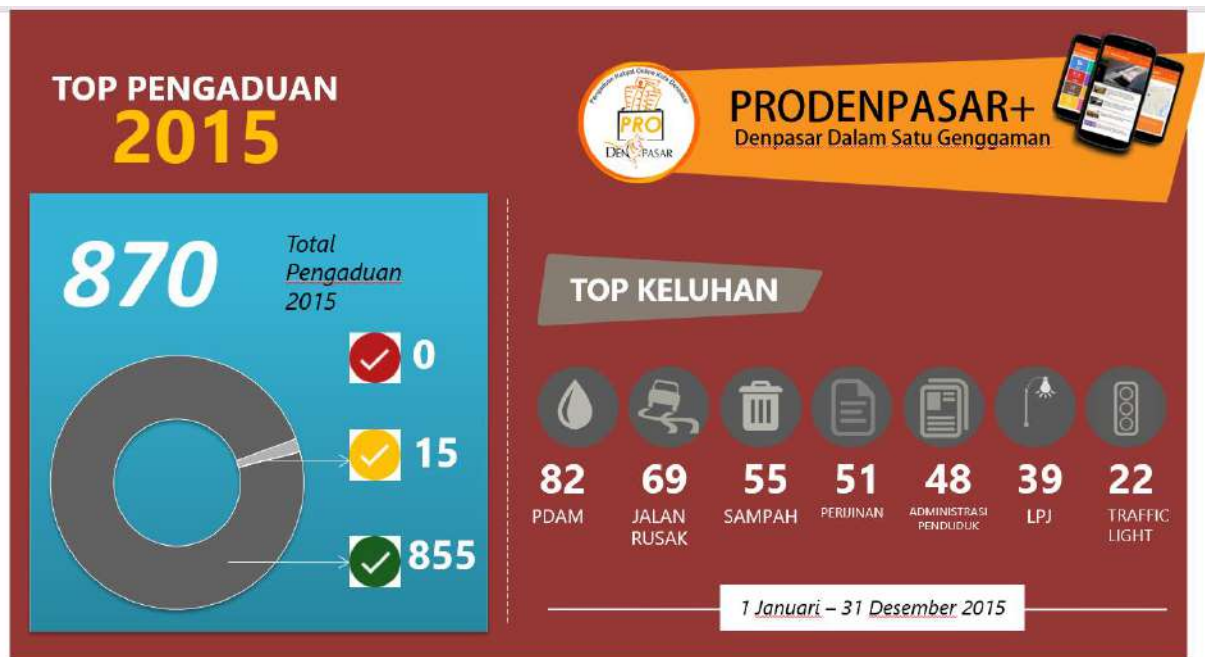
IV. TOP PENGADUAN



Gambar Top Pengaduan Tahun 2013



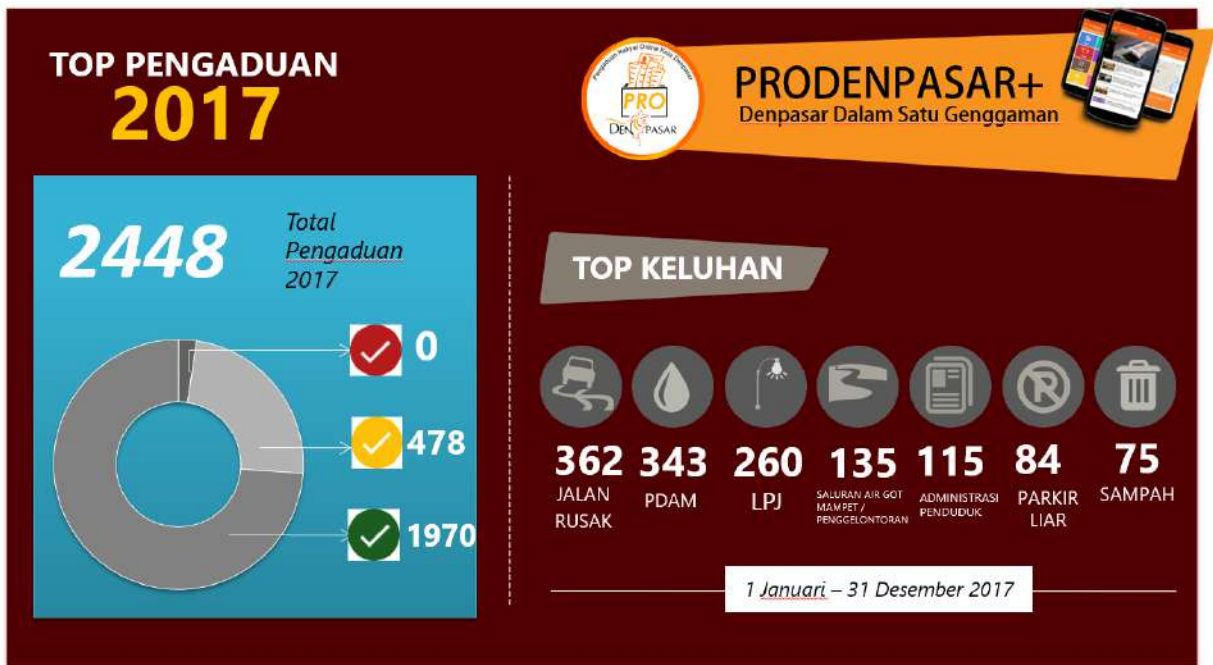
Gambar Top Pengaduan Tahun 2014



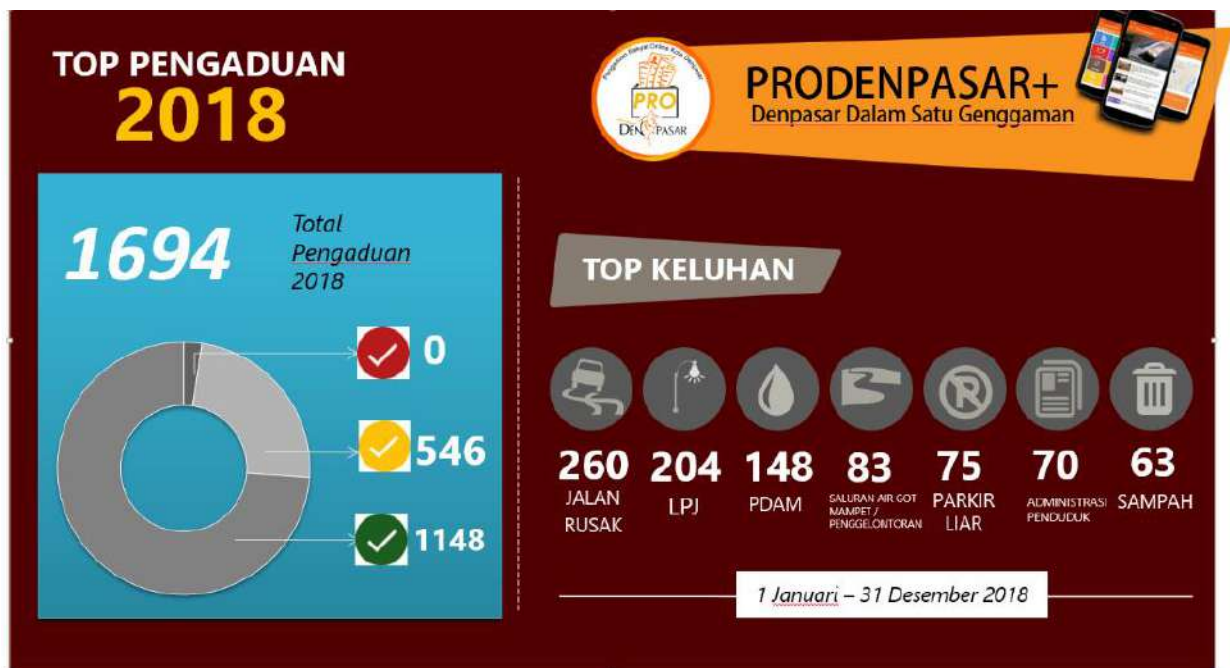
Gambar Top Pengaduan Tahun 2015



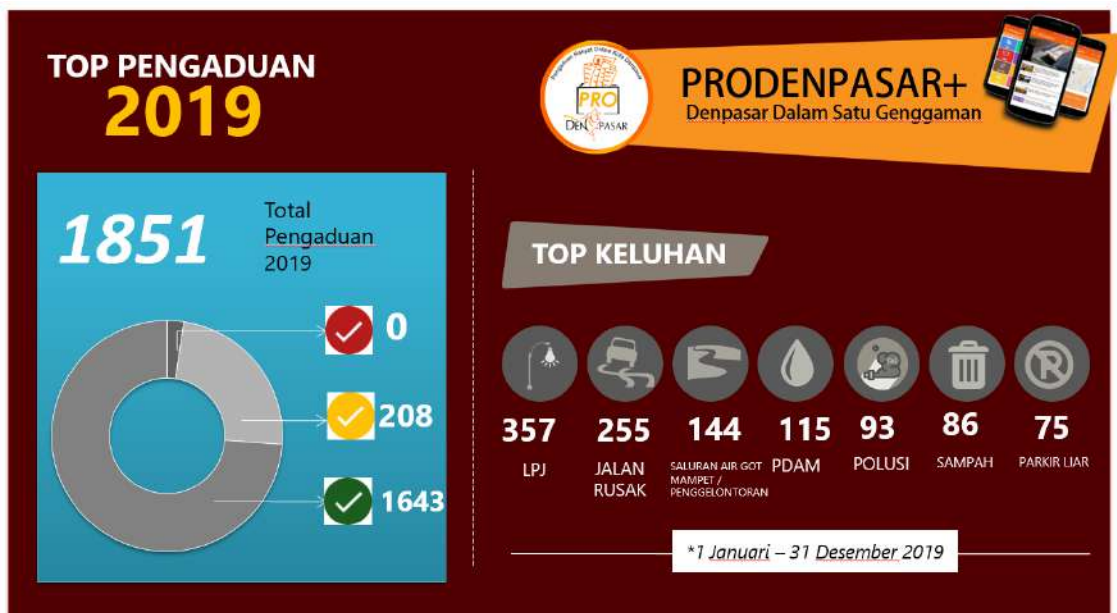
Gambar Top Pengaduan Tahun 2016



Gambar Top Pengaduan Tahun 2017



Gambar Top Pengaduan Tahun 2018



Gambar Top Pengaduan Tahun 2019

V. PENGGUNA PRO DENPASAR

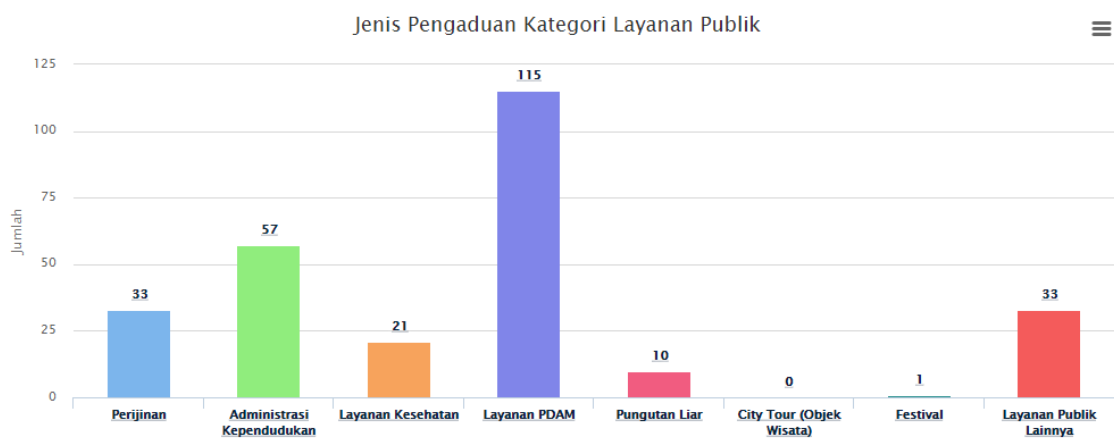
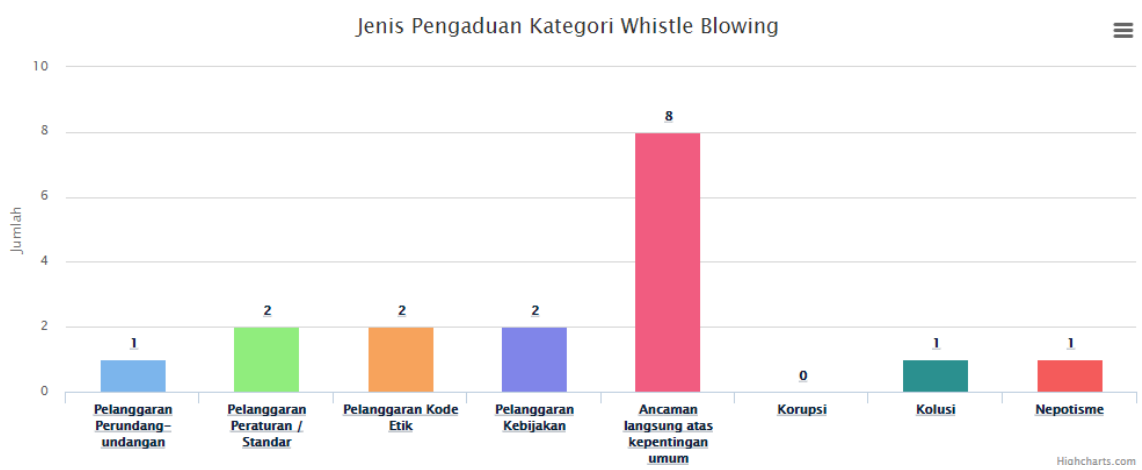
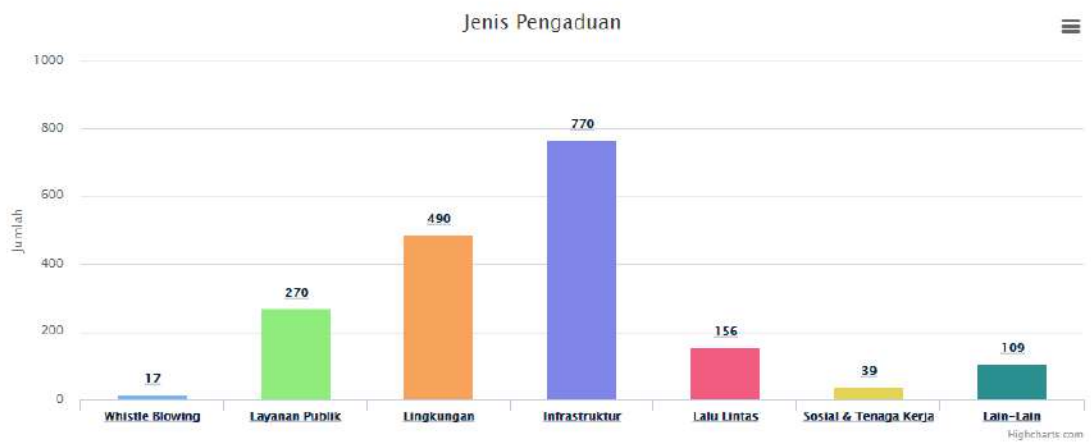


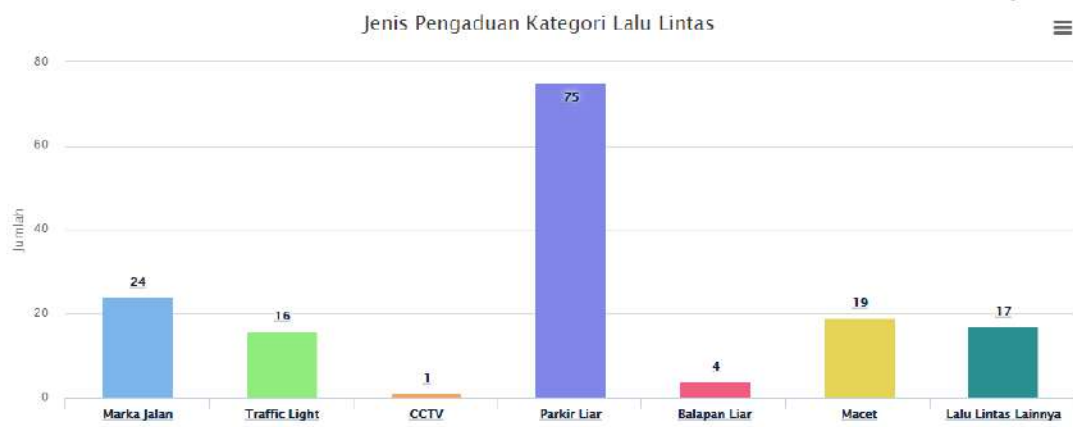
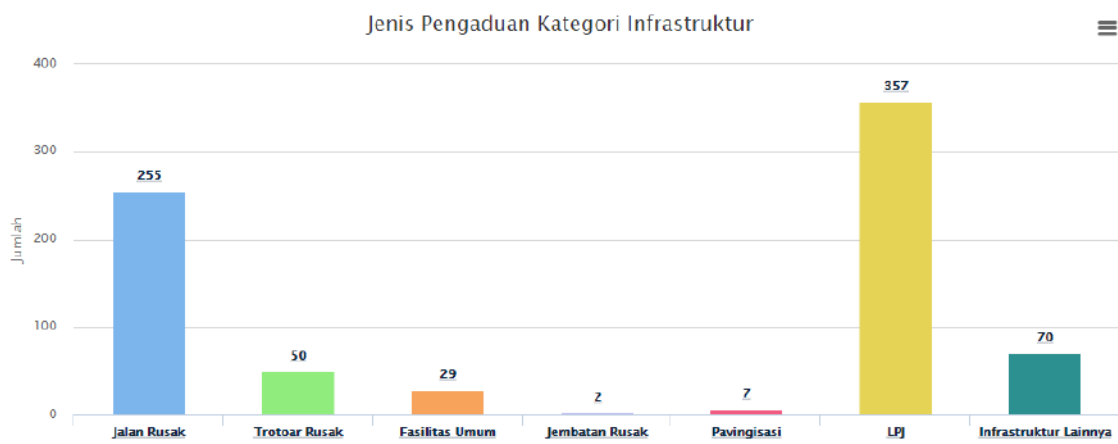
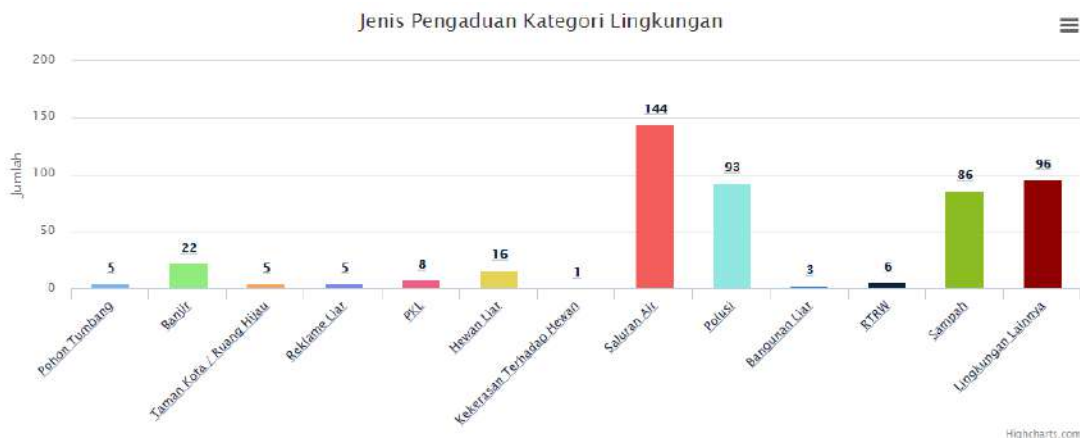
VI. LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2019

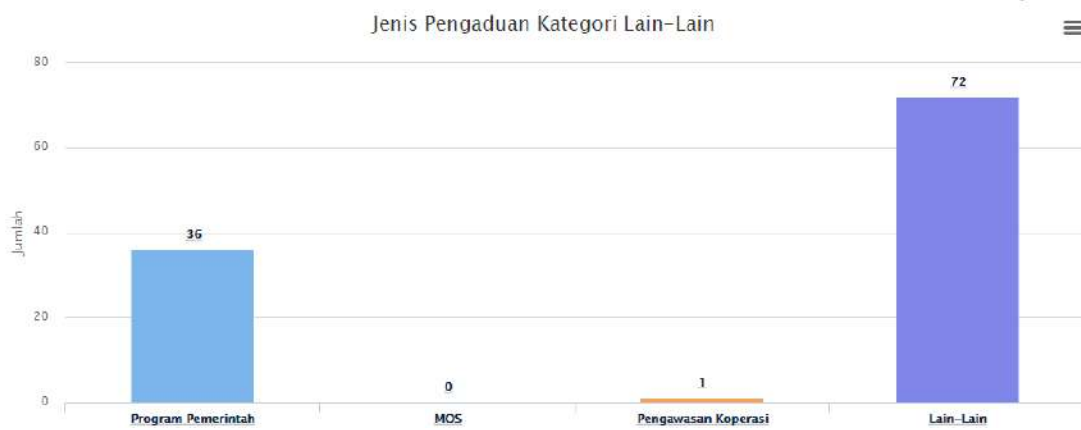
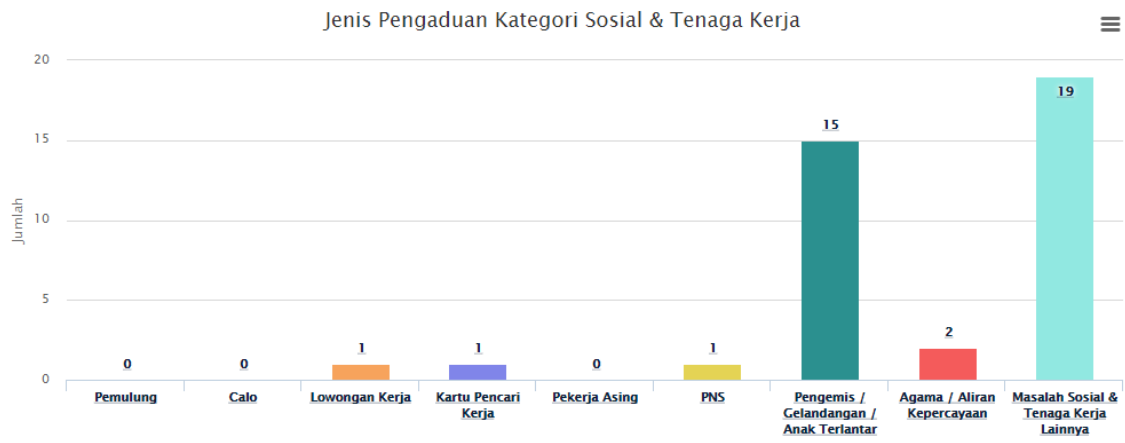
- a. Laporan Pengaduan per Kategori Pengaduan

Grafik Pengaduan / Kategori Pengaduan

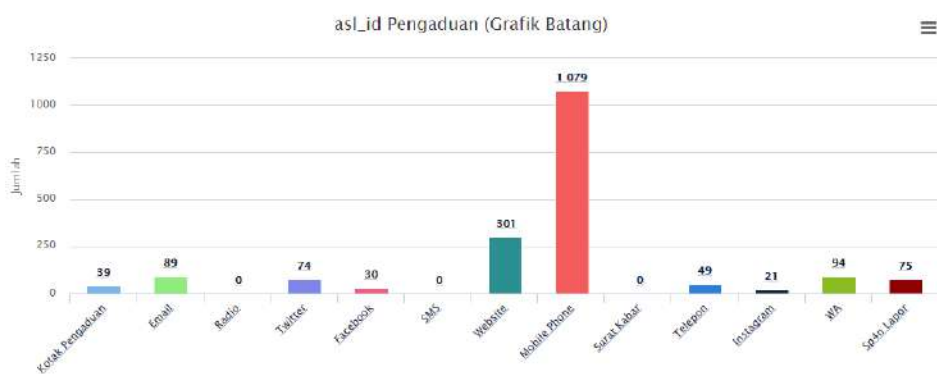
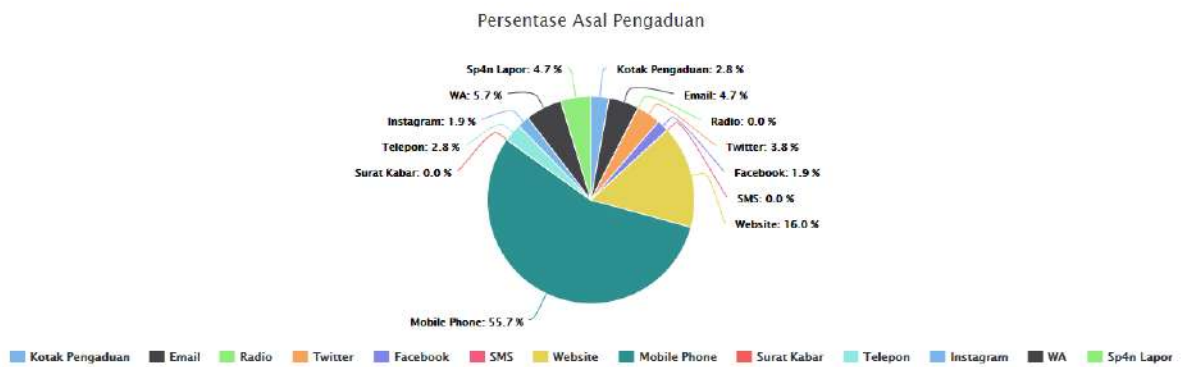
- b. Laporan Pengaduan per Subkategori Pengaduan







c. Laporan Pengaduan / Asal Pengaduan



d. Laporan Pengaduan / Sifat Pengaduan



e. Grafik Tindak Lanjut Pengaduan



VII. TABEL PENGADUAN

No.	Nama Dinas	Belum TL	TL Awal	TL Lapangan	Jenis Pengaduan						
1	Sekretaris Daerah Kota Denpasar	0	0	3	Lain-Lain	1					
					Festival	1					
					Program Pemerintah	1					
2	Badan Perencanaan Daerah Kota Denpasar	0	1	0	RTRW	1					
3	Inspektorat Kota Denpasar	0	1	0	Nepotisme	1					
4	Dinas Kesehatan Kota Denpasar	0	7	9	Layanan Kesehatan	14					
					Program Pemerintah	2					
5	Puskesmas I Denpasar Timur	0	0	1	Layanan Kesehatan	1					
6	Puskesmas III Denpasar Utara	0	0	1	Layanan Kesehatan	1					
7	Puskesmas II Denpasar Barat	0	0	1	Layanan Kesehatan	1					
8	Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Denpasar	0	11	129	Infrastruktur Lainnya	3					
					Lain-Lain	1					
					Lingkungan Lainnya	77					
					Perijinan	1					
					Pohon Tumbang	5					
					Taman Kota / Ruang Hijau	2					
					Polusi	9					
					Sampah	38					
					Fasilitas Umum	2					
					Parkir Liar	1					
					Program Pemerintah	1					
					9	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Denpasar	0	2	39	Layanan Publik Lainnya	1
										Administrasi Kependudukan	40
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Denpasar	0	0	1	Layanan Publik Lainnya	1					
11	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Denpasar	0	6	523	Layanan Publik Lainnya	1					
					Infrastruktur Lainnya	18					
					Lalu Lintas Lainnya	2					
					Lain-Lain	2					
					Lingkungan Lainnya	5					
					Perijinan	2					
					Banjir	21					
					Taman Kota / Ruang Hijau	1					
					Saluran Air	139					
					Bangunan Liar	1					
					RTRW	3					
					Sampah	14					
					Jalan Rusak	253					
Trotoar Rusak	49										
Fasilitas Umum	6										
Jembatan Rusak	2										
Pavingisasi	7										
Marka Jalan	2										
Program Pemerintah	1										

12	Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar	0	0	5	Layanan Publik Lainnya	3
					Lain-Lain	2
13	Dinas Pendidikan, Pemuda & Olahraga Kota Denpasar	0	9	20	Layanan Publik Lainnya	1
					Lain-Lain	5
					Pungutan Liar	2
					Sampah	1
					Fasilitas Umum	1
					Program Pemerintah	19
14	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar	0	51	39	Layanan Publik Lainnya	3
					Infrastruktur Lainnya	1
					Lain-Lain	17
					Lingkungan Lainnya	2
					Perijinan	7
					Banjir	1
					Reklame Liar	5
					PKL	8
					Hewan Liar	1
					Polusi	14
					Bangunan Liar	2
					RTRW	2
					Pengemis / Gelandangan / Anak Terlantar	10
					Fasilitas Umum	8
					Parkir Liar	1
					Balapan Liar	4
					Agama / Aliran Kepercayaan	1
					Pelanggaran Kebijakan	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	2
15	Dinas Pertanian Kota Denpasar	0	5	7	Lain-Lain	1
					Hewan Liar	10
					Kekerasan Terhadap Hewan	1
16	Dinas Perhubungan Kota Denpasar	0	4	497	Infrastruktur Lainnya	2
					Lalu Lintas Lainnya	13
					Lingkungan Lainnya	1
					Trotoar Rusak	1
					Marka Jalan	22
					Traffic Light	16
					CCTV	1
					Parkir Liar	69
					Macet	19
					LPJ	357
17	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Kota Denpasar	0	1	7	Layanan Publik Lainnya	1
					Infrastruktur Lainnya	1
					Taman Kota / Ruang Hijau	2
					Fasilitas Umum	4
18	Dinas Perindustrian & Perdagangan Kota Denpasar	0	3	4	Layanan Publik Lainnya	2
					Lain-Lain	4
					Program Pemerintah	1

19	Dinas Koperasi Usaha Kecil & Menengah	0	2	0	Lain-Lain	1
					Pengawasan Koperasi	1
20	Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Denpasar	0	18	33	Layanan Publik Lainnya	7
					Infrastruktur Lainnya	22
					Lalu Lintas Lainnya	1
					Lain-Lain	13
					Saluran Air	1
					Jalan Rusak	1
					Program Pemerintah	3
					Pelanggaran Kebijakan	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
					Kolusi	1
21	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Denpasar	0	0	2	Layanan Publik Lainnya	1
					Lain-Lain	1
22	Dinas Tenaga Kerja Dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar	0	10	9	Masalah Sosial & Tenaga Kerja Lainnya	15
					Lain-Lain	1
					Lowongan Kerja	1
					Kartu Pencari Kerja	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
23	PDAM Kota Denpasar	0	9	110	Infrastruktur Lainnya	2
					Layanan PDAM	115
					Saluran Air	1
					Jalan Rusak	1
24	RSUD Wangaya	0	1	0	Layanan Kesehatan	1
25	PD. Pasar Kota Denpasar	0	1	2	Layanan Publik Lainnya	1
					Lain-Lain	1
					Program Pemerintah	1
26	Kantor Camat Denpasar Timur	0	1	36	Lain-Lain	2
					Lingkungan Lainnya	3
					Administrasi Kependudukan	2
					Pungutan Liar	1
					Saluran Air	1
					Polusi	25
					Sampah	2
					Fasilitas Umum	1
27	Kantor Camat Denpasar Barat	0	4	28	Lain-Lain	3
					Lingkungan Lainnya	4
					Administrasi Kependudukan	6
					Hewan Liar	3
					Polusi	9
					Sampah	5
					Fasilitas Umum	1
					Pelanggaran Perundang-undangan	1
28	Kantor Camat Denpasar Selatan	0	7	27	Layanan Publik Lainnya	1
					Lain-Lain	4
					Lingkungan Lainnya	2
					Administrasi Kependudukan	2

					Pungutan Liar	1
					Polusi	14
					Sampah	6
					Fasilitas Umum	2
					Program Pemerintah	1
					Pelanggaran Peraturan / Standar	1
29	Kejaksaan Negeri Denpasar	0	1	0	Lain-Lain	1
30	Kantor Camat Denpasar Utara	0	6	20	Lain-Lain	1
					Administrasi Kependudukan	1
					Pungutan Liar	1
					Polusi	14
					Sampah	7
					Agama / Aliran Kepercayaan	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
31	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar	0	7	1	Layanan Publik Lainnya	1
					Masalah Sosial & Tenaga Kerja Lainnya	2
					Lain-Lain	2
					PNS	1
					Program Pemerintah	2
32	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar	0	0	29	Layanan Publik Lainnya	3
					Lain-Lain	1
					Perijinan	23
					Fasilitas Umum	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
33	Telkom	0	20	4	Layanan Publik Lainnya	1
					Infrastruktur Lainnya	20
					Lain-Lain	3
34	PD Parkir	0	0	14	Layanan Publik Lainnya	4
					Lalu Lintas Lainnya	1
					Lain-Lain	1
					Pungutan Liar	1
					Parkir Liar	4
					Program Pemerintah	1
					Pelanggaran Peraturan / Standar	1
					Pelanggaran Kode Etik	1
35	Dinas Kebudayaan Kota Denpasar	0	0	1	Program Pemerintah	1
36	Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan	0	1	2	Lingkungan Lainnya	1
					Saluran Air	1
					Sampah	1
37	Kelurahan Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara	0	1	0	Polusi	1
38	Kelurahan Sanur Kecamatan Denpasar Selatan	0	1	1	Lain-Lain	1
					Pungutan Liar	1
39	Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan	0	2	3	Infrastruktur Lainnya	1
					Lain-Lain	1

					Polusi	1
					Sampah	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
40	Kelurahan Ubung Denpasar Utara	0	0	2	Pungutan Liar	1
					Fasilitas Umum	1
41	Kelurahan Padangsambian	0	1	0	Lingkungan Lainnya	1
42	Kelurahan Penatih	0	0	1	Polusi	1
43	Kelurahan Sesetan Denpasar Selatan	0	3	0	Polusi	1
					Sampah	2
44	Desa Sanur Kauh	0	0	1	Sampah	1
45	Kelurahan Pedungan Denpasar Selatan	0	1	5	Administrasi Kependudukan	1
					Layanan Kesehatan	1
					Pungutan Liar	1
					Saluran Air	1
					Fasilitas Umum	2
46	Desa Dauh Puri Kauh Denpasar Barat	0	0	2	Administrasi Kependudukan	1
					Sampah	1
47	Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat	0	0	2	Hewan Liar	1
					Ancaman langsung atas kepentingan umum	1
48	Desa Padangsambian Klod Denpasar Barat	0	1	0	Polusi	1
49	Desa Pemogan Denpasar Selatan	0	0	5	Administrasi Kependudukan	2
					Pungutan Liar	1
					Polusi	1
					Pelanggaran Kode Etik	1
50	Desa Sidakarya Denpasar Selatan	0	0	1	Layanan Publik Lainnya	1
51	Desa Sanur Kaja Denpasar Selatan	0	0	4	Polusi	1
					Sampah	3
52	Kelurahan Serangan Denpasar Selatan	0	0	1	Lain-Lain	1
53	Kelurahan Sumerta Denpasar Timur	0	0	1	Sampah	1
54	Desa Sumerta Klod Denpasar Timur	0	1	0	Sampah	1
55	Desa Peguyangan Kaja Denpasar Utara	0	0	1	Administrasi Kependudukan	1
56	Desa Peguyangan Kangin Denpasar Utara	0	1	0	Polusi	1
57	Desa Pemecutan Kaja Denpasar Utara	0	0	2	Administrasi Kependudukan	1
					Hewan Liar	1
58	Desa Dangin Puri Kauh Denpasar Utara	0	1	1	Sampah	2
59	Puskesmas I Denpasar Utara	0	0	1	Layanan Kesehatan	1
60	Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Denpasar	0	1	1	Lain-Lain	1
					Program Pemerintah	1
61	Dinas Sosial Kota Denpasar	0	1	8	Masalah Sosial & Tenaga Kerja Lainnya	2
					Layanan Kesehatan	1
					Pengemis / Gelandangan / Anak Terlantar	5
					Program Pemerintah	1
Total Pengaduan						1851

VIII. KONDISI SEBELUM DAN SESUDAH DIGUNAKANNYA PRO DENPASAR

a. Kondisi sebelum dikembangkannya system PRO Denpasar :

1. Masyarakat belum memahami harus kemana menyampaikan keluhan, masukan dan pengaduan terhadap pelayanan publik pada Pemerintah Kota Denpasar.
2. Pengaduan masih dilakukan dengan cara manual ke masing-masing OPD.
3. Membutuhkan waktu panjang untuk melakukan koordinasi.

b. Kondisi setelah dikembangkan system PRO Denpasar :

1. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai macam pengaduan, keluhan tentang Pembangunan, pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar
2. Masyarakat dapat melakukan pengaduan kapanpun dan dimana pun berada.
3. Masyarakat dapat melihat dan berinteraksi secara langsung melalui media elektronik khususnya tentang pengaduan yang dilakukan.

Denpasar, 31 Desember 2019
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Denpasar



Dewa Made Agung, SE, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660525 199303 1 010