



Denpasar sMart city  
**DENPASAR** dalam  
**SATU** genggaman

# LAPORAN PRODENPASAR TAHUN 2023

***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](mailto:prodenpasar@gmail.com)
5. Radio RPKD 92.6 FM di Hotline 0361-244444
6. Pusdalops (Kegawatdaruratan) di Hotline 112
7. **PRODENPASAR (Website & Mobile Apps)**
8. SP4N LAPOR ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

## 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

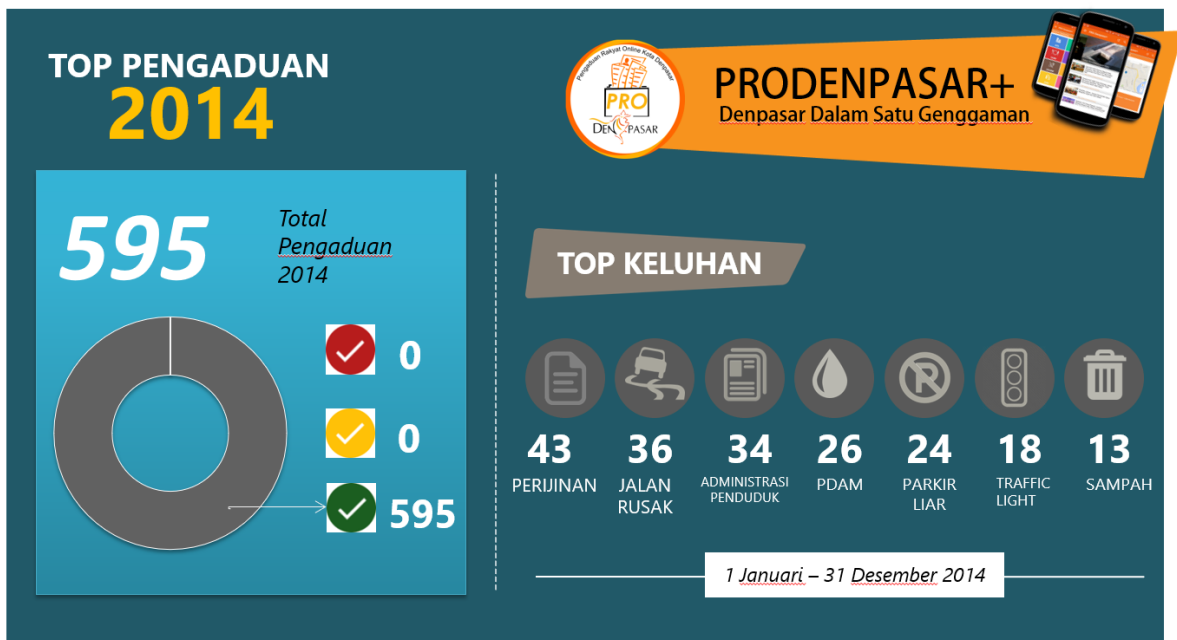
Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Admin PRODENPASAR diteruskan kepada setiap OPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang berwenang.



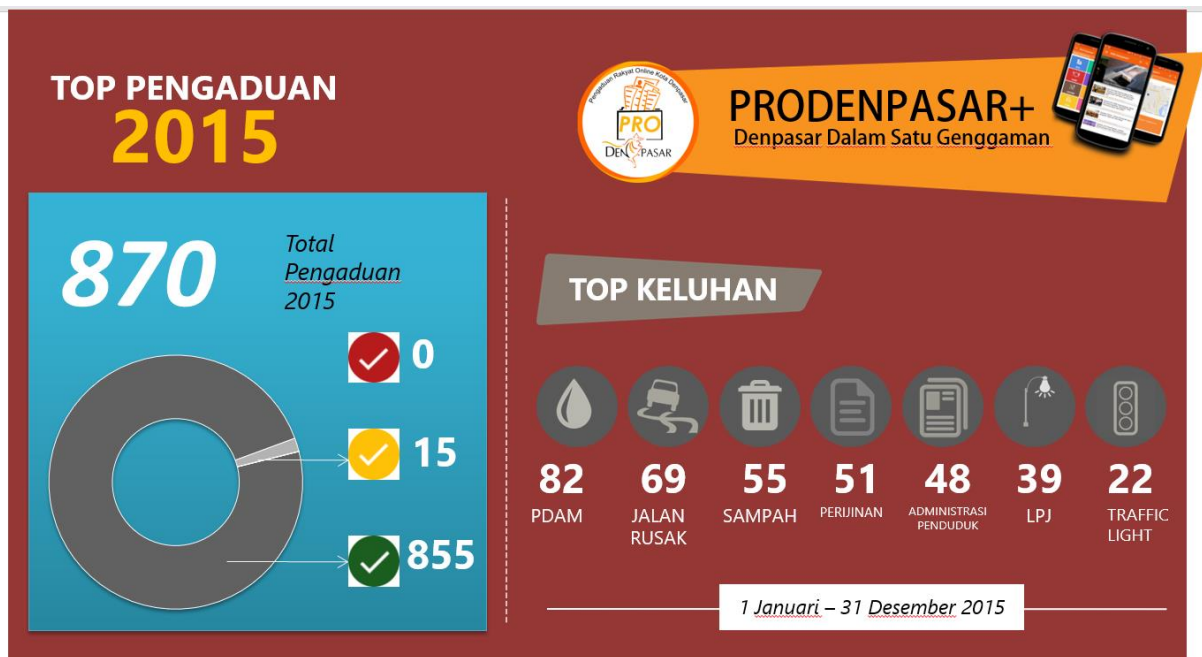
#### IV. TOP PENGADUAN



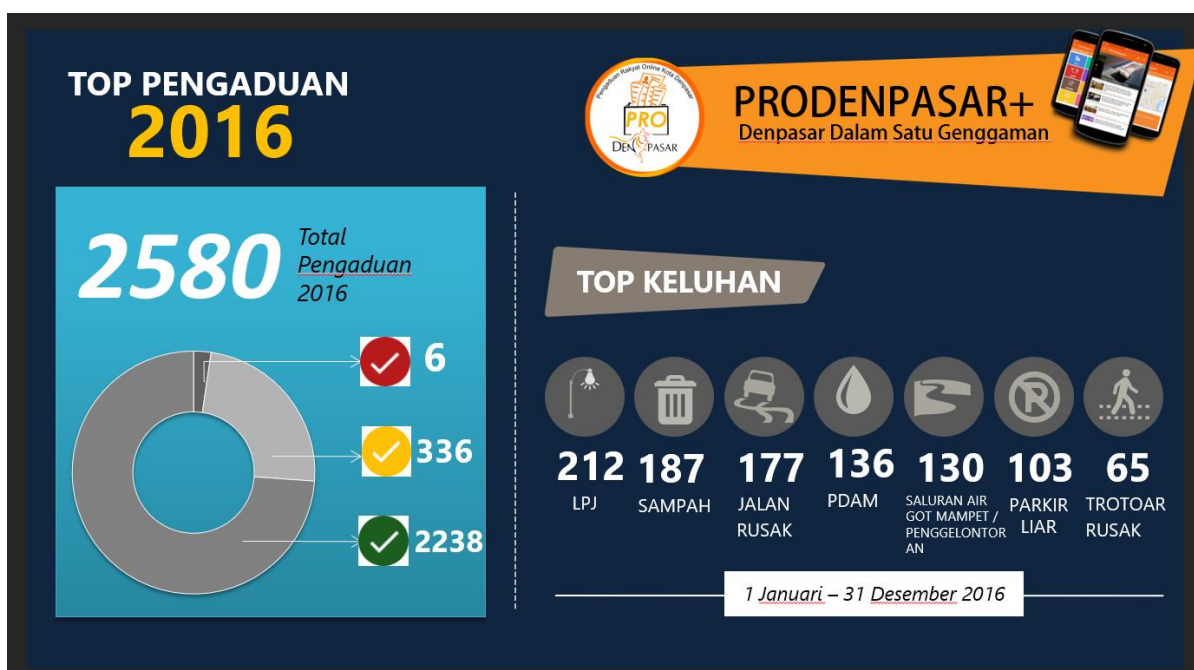
Gambar Top Pengaduan Tahun 2013



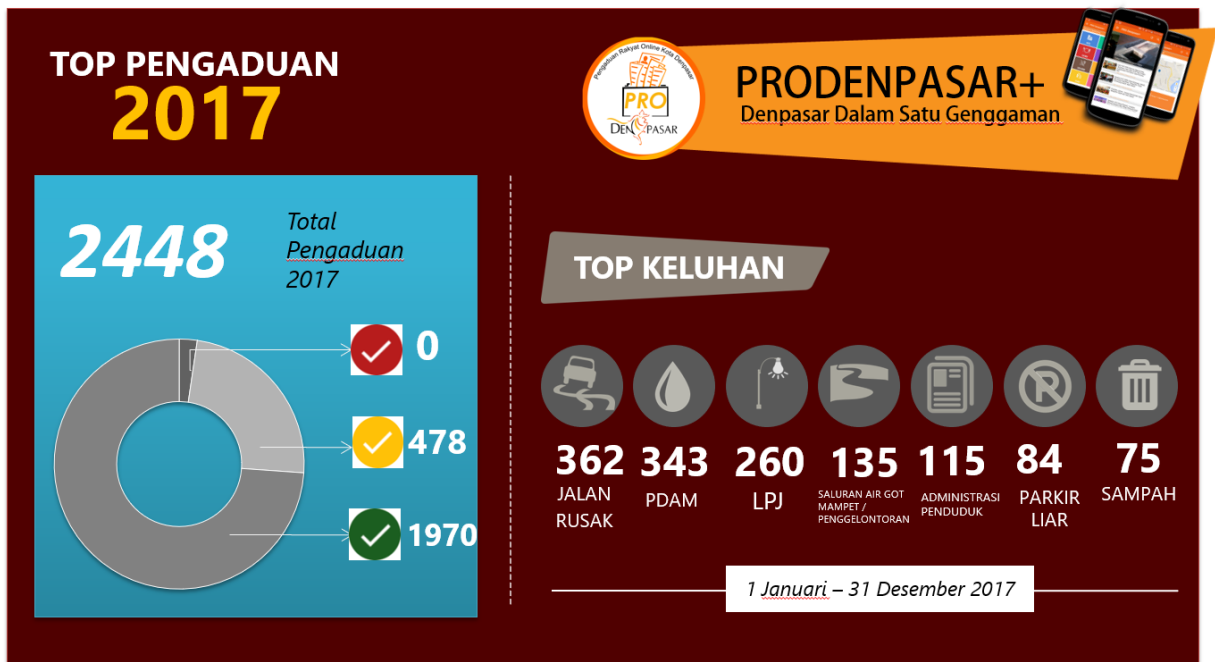
Gambar Top Pengaduan Tahun 2014



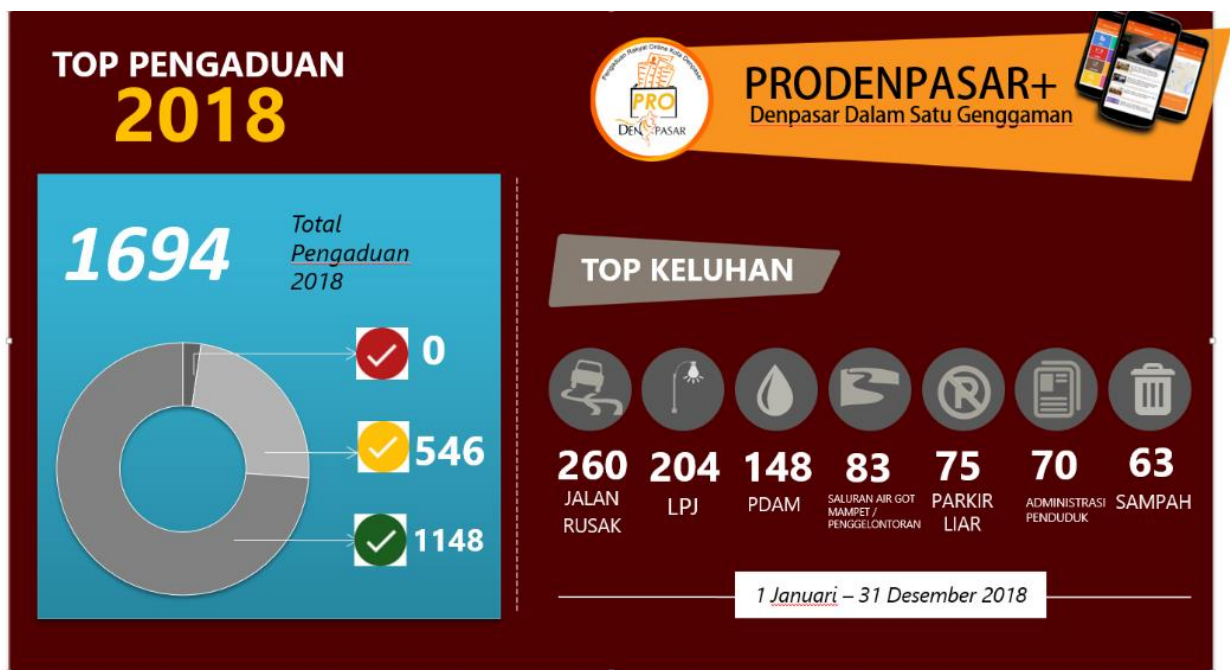
Gambar Top Pengaduan Tahun 2015



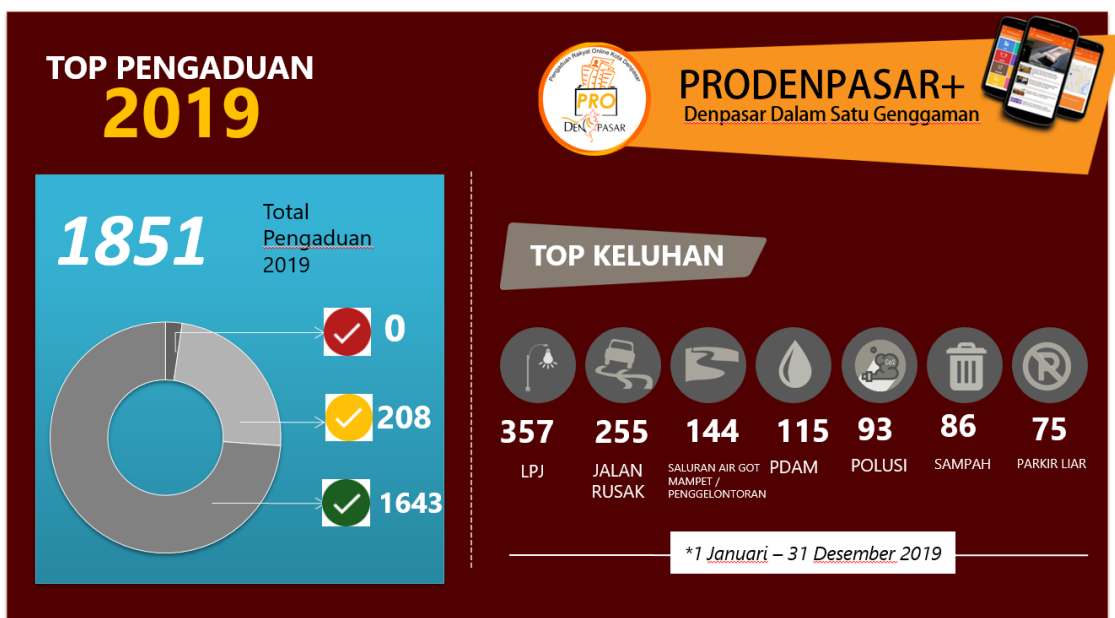
Gambar Top Pengaduan Tahun 2016



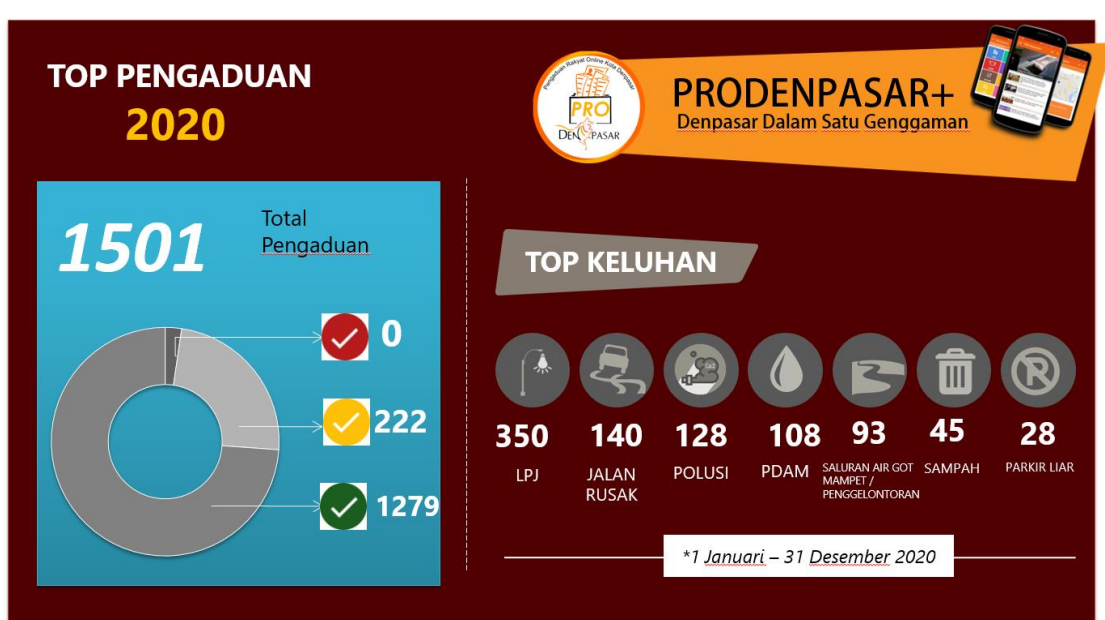
Gambar Top Pengaduan Tahun 2017



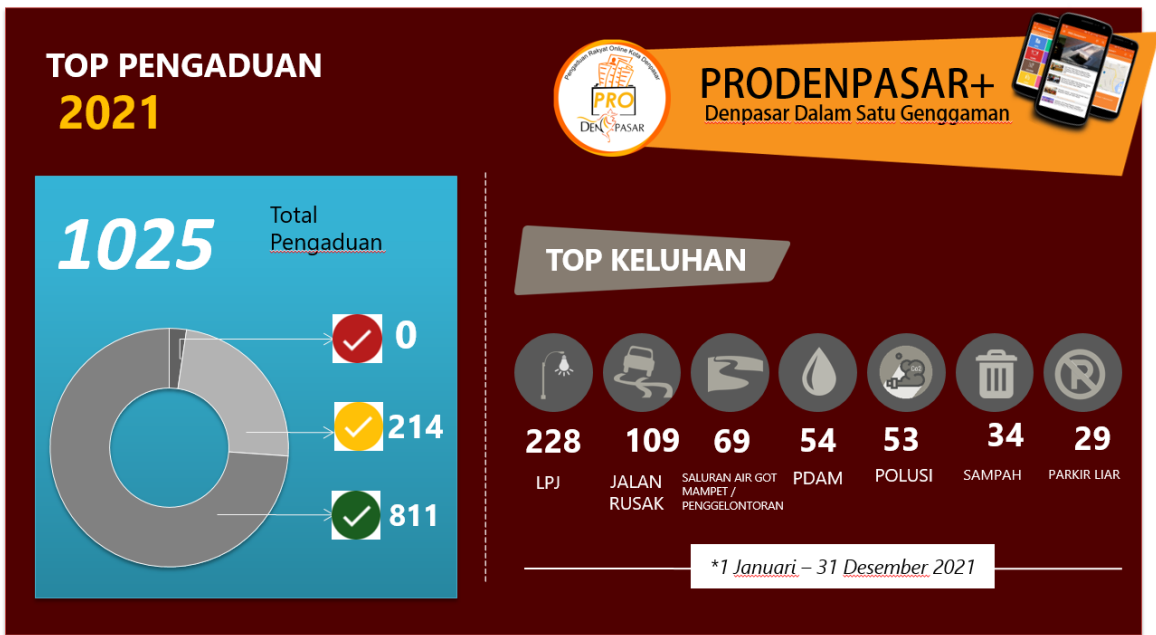
Gambar Top Pengaduan Tahun 2018



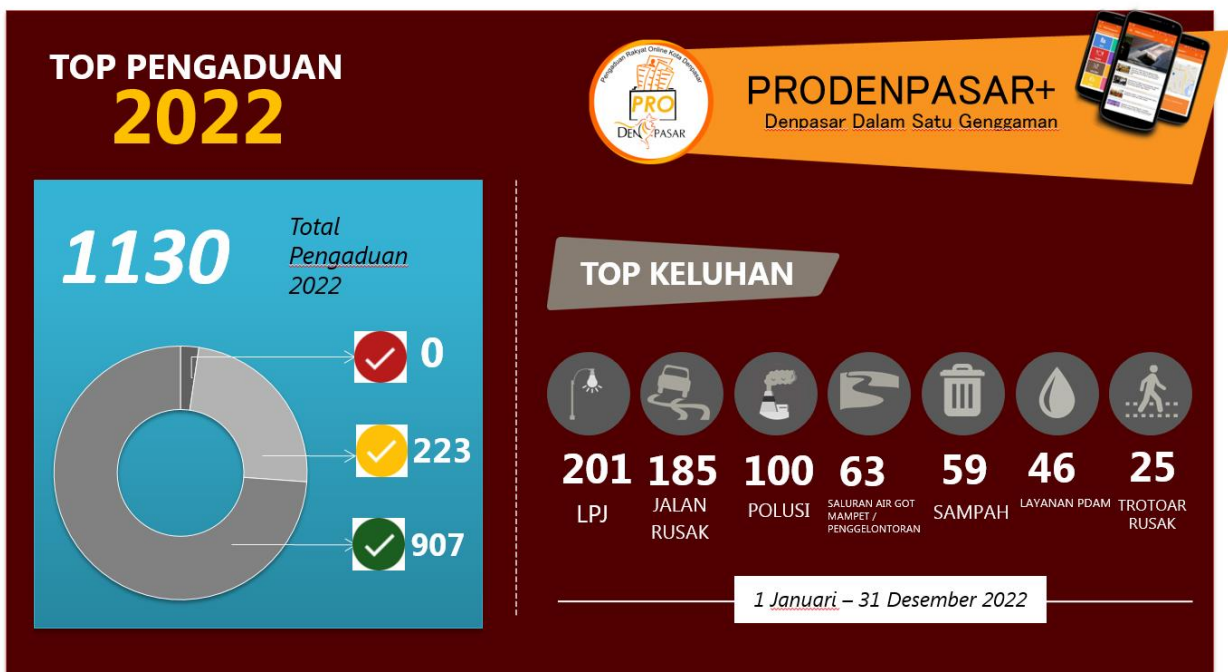
Gambar Top Pengaduan Tahun 2019



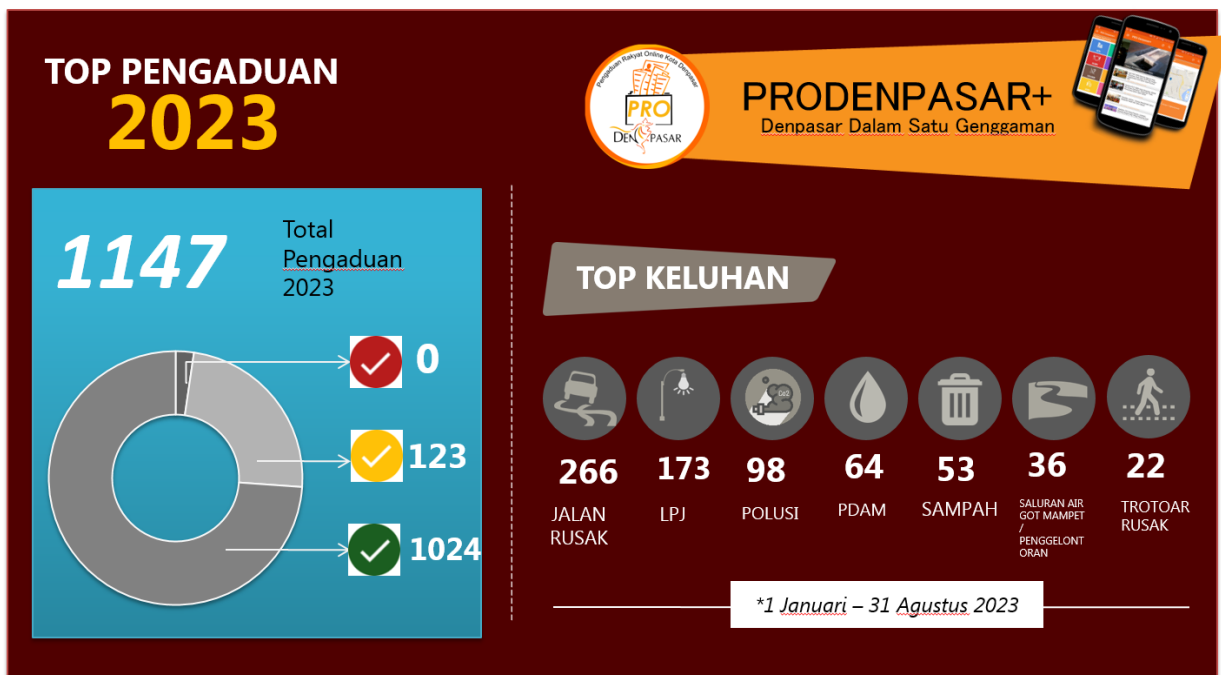
Gambar Top Pengaduan Tahun 2020



Gambar Top Pengaduan Tahun 2021



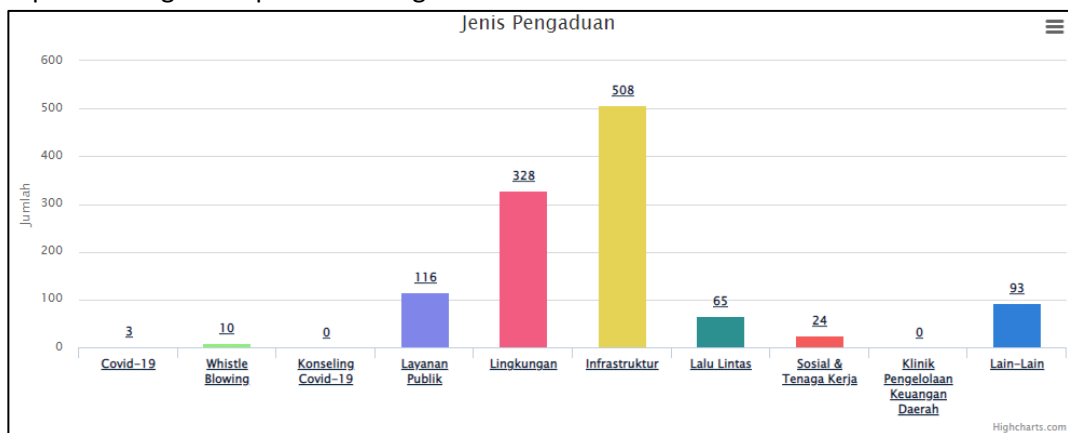
Gambar Top Pengaduan Tahun 2022



Gambar Top Pengaduan Tahun 2023 (Januari – Agustus)

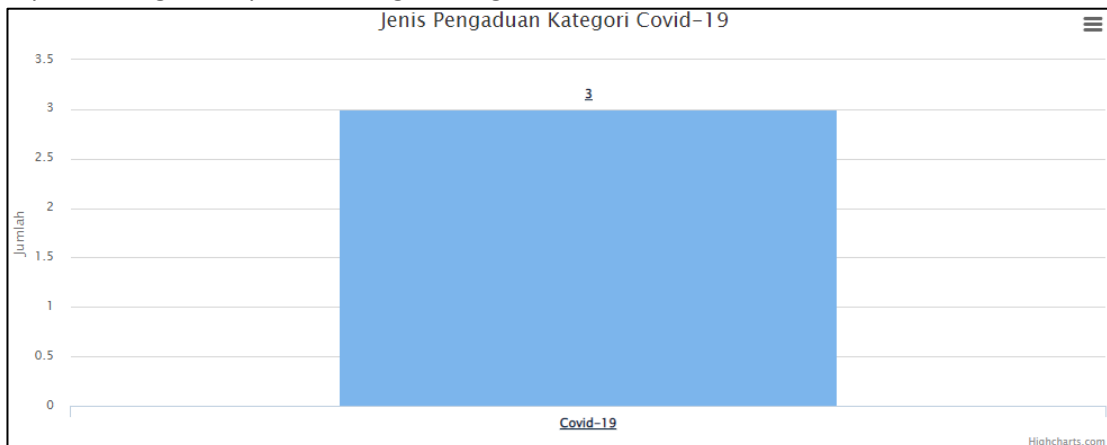
**V. LAPORAN PENGADUAN Periode 1 Januari s/d 31 Agustus 2023**

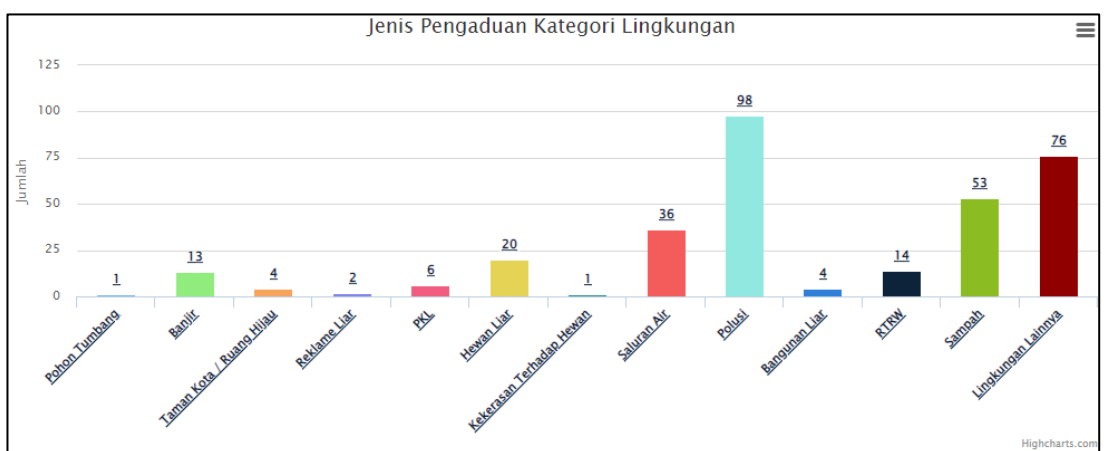
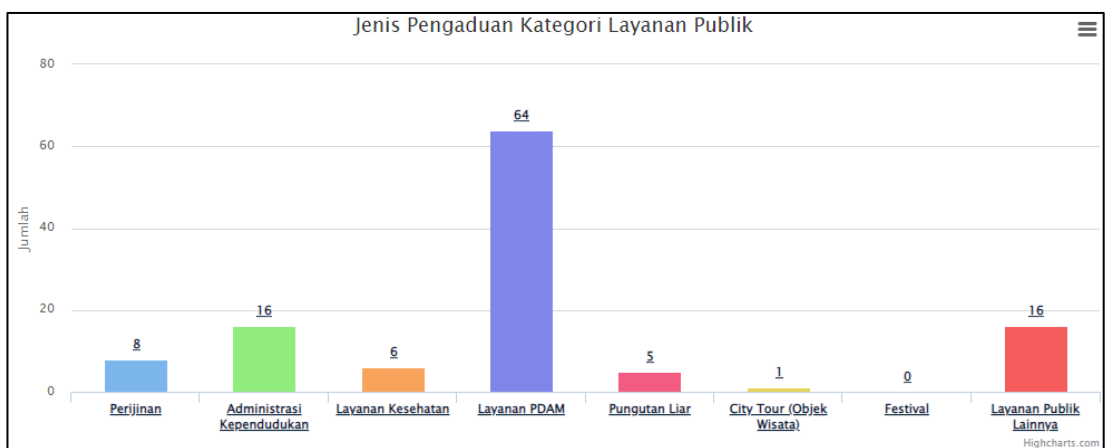
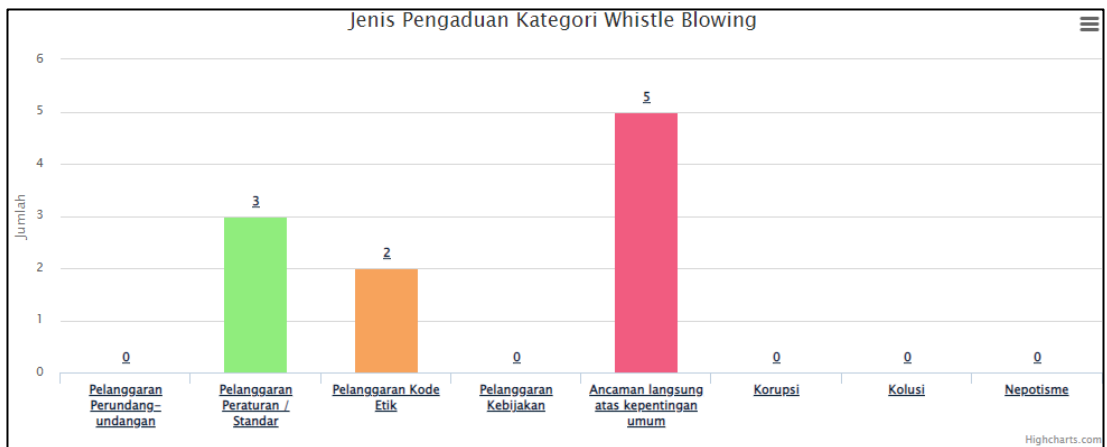
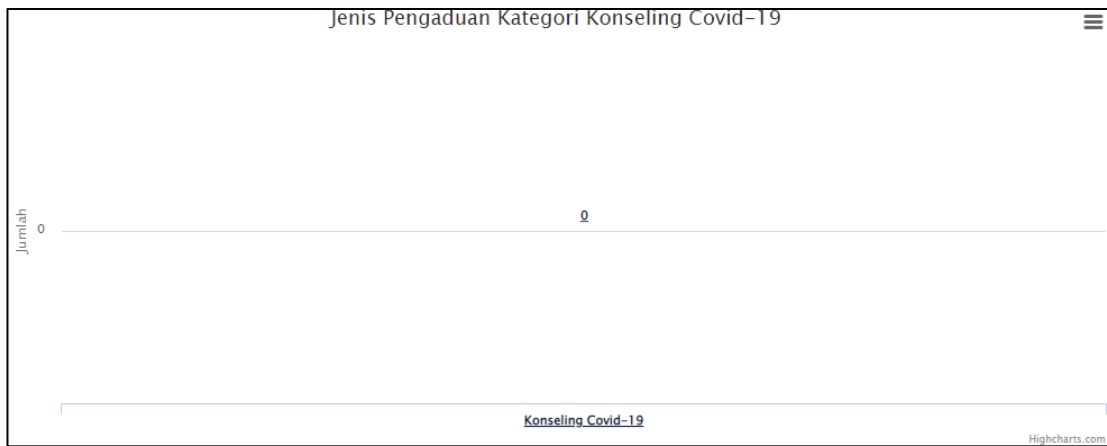
a. Laporan Pengaduan per Jenis Pengaduan

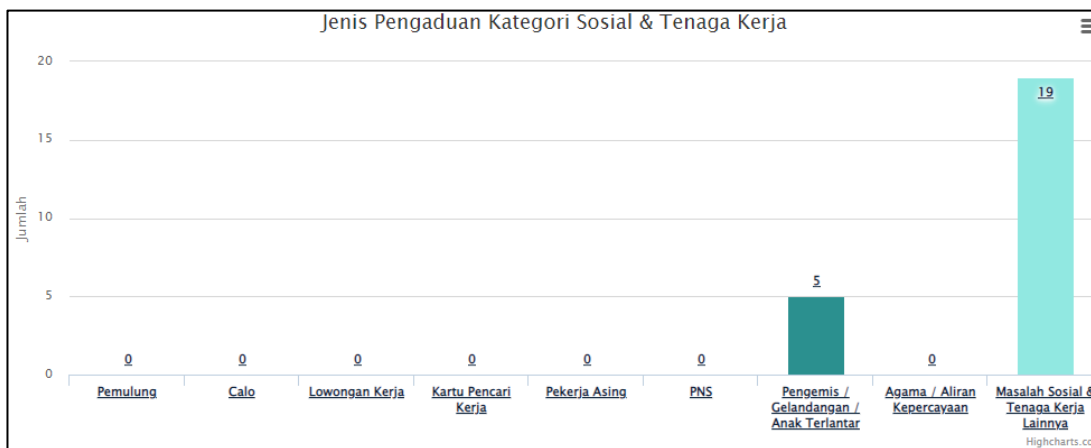
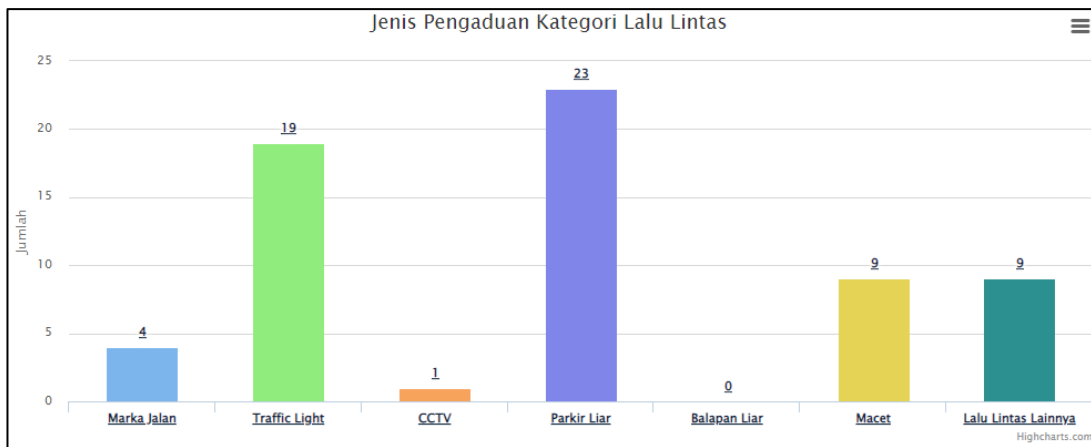
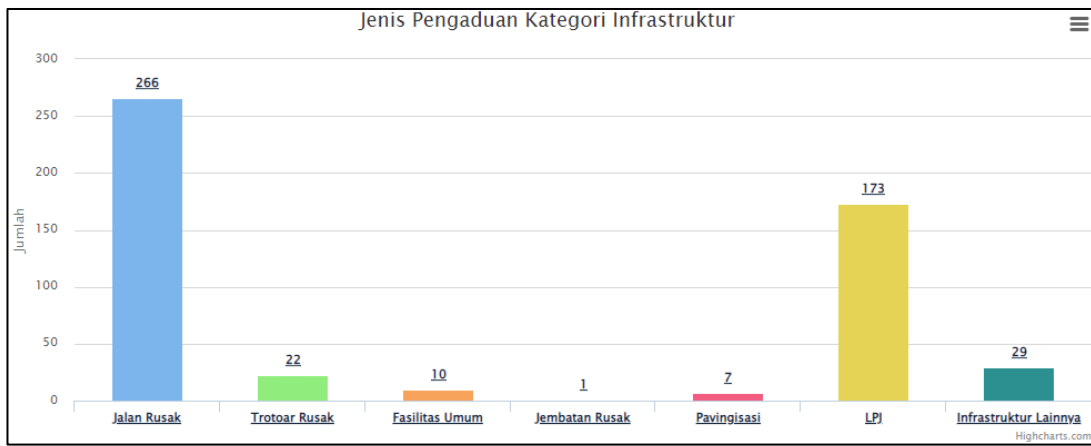


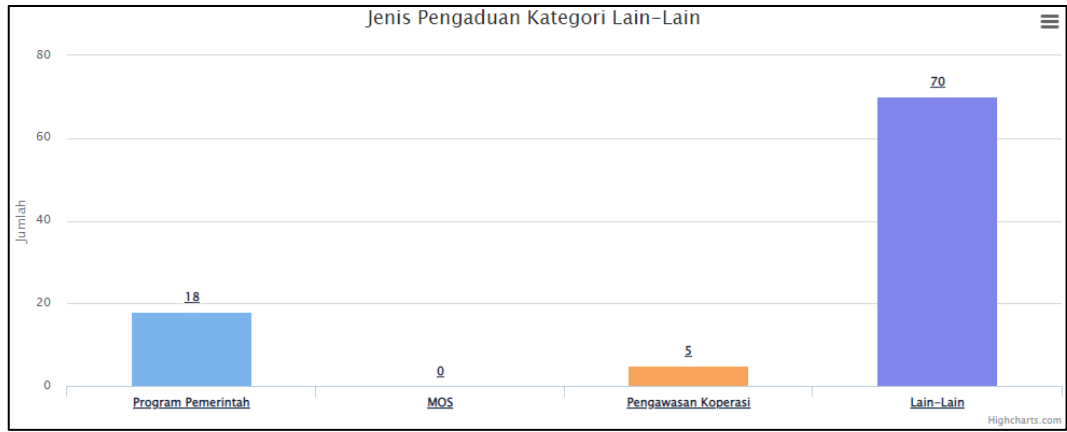
Grafik Jenis Pengaduan

b. Laporan Pengaduan per Subkategori Pengaduan

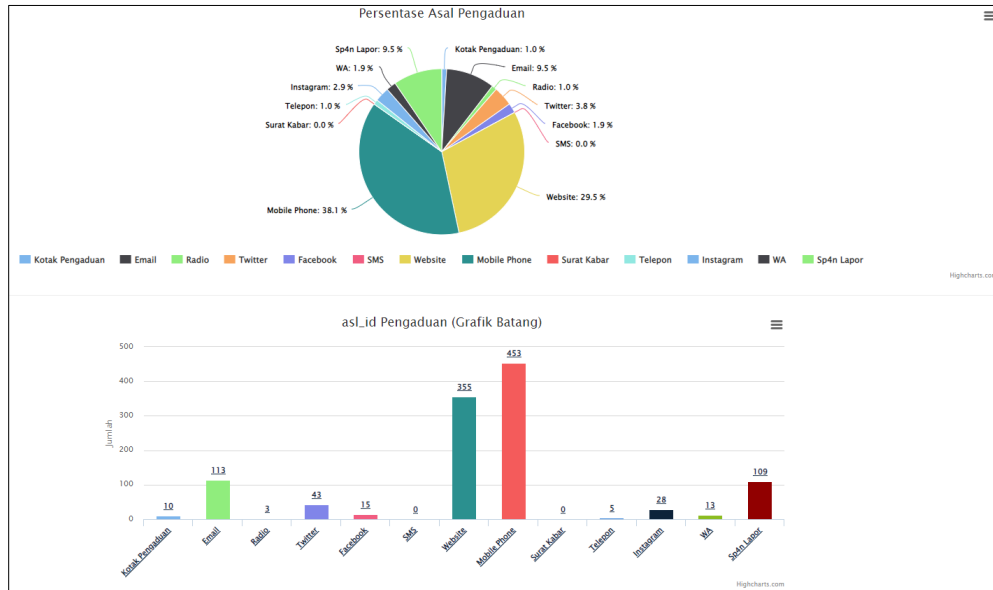




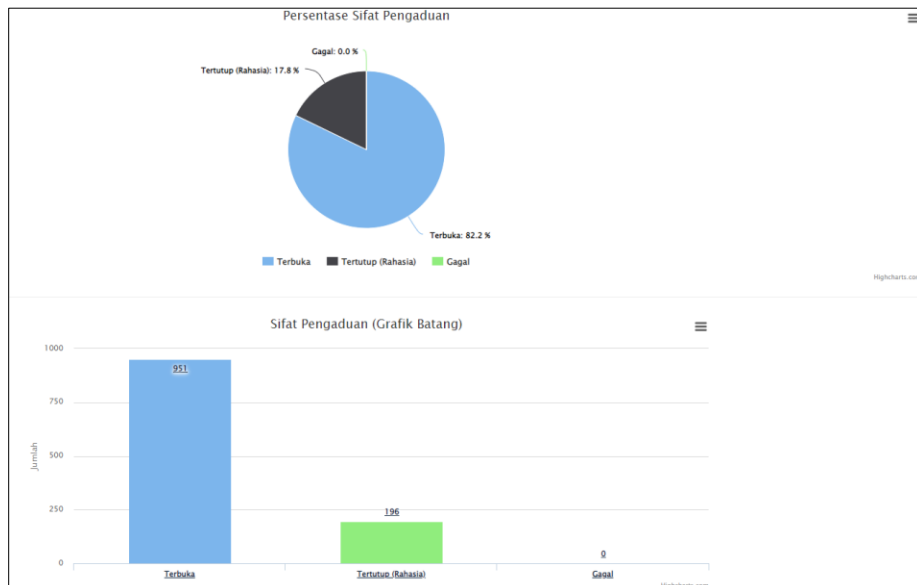




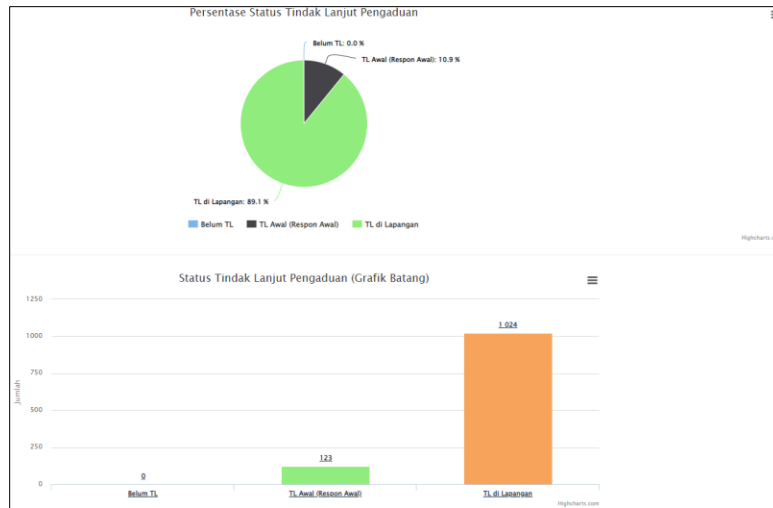
c. Laporan Pengaduan / Asal Pengaduan



d. Laporan Pengaduan / Sifat Pengaduan



e. Grafik Tindak Lanjut Pengaduan



## VI. SP4N LAPOR

### Statistik Laporan



## VII. 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, 7 September 2023

