



PEMKOT YOGYA BELAJAR KOTA PINTAR KE DENPASAR

# Kembangkan Layanan Aduan 'Zaman Now'

**PERKEMBANGAN** teknologi informasi telah mengubah gaya hidup masyarakat. Mudah, cepat dan efisien menjadi hal yang dicari masyarakat di era digital. Begitu pula dengan pelayanan pemerintah harus berbenah untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat. Dalam layanan aduan masyarakat di pemerintah misalnya yang memanfaatkan media sosial dan aplikasi di telepon seluler. Salah satunya di Pemerintah Kota Denpasar, Bali yang telah mengembangkan layanan aduan masyarakat 'zaman now'.

Hal tersebut yang mendorong Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo Sandi) Kota Yogyakarta melakukan kunjungan kerja ke Pemkot Denpasar Bali terkait penerapan kota pintar atau *smart city* pada Senin (26/3). Denpasar sebagai kota wisata di Bali selama ini telah memaksimalkan teknologi informasi untuk memudahkan layanan aduan dari masyarakat. Mulai dari membangun aplikasi yang diakses dengan ponsel pintar sampai mengoptimalkan media sosial (medsos).

"Penggunaan aplikasi PRO Denpasar di telepon seluler dan media sosial melihat tren di masyarakat. Karena fokus kami pada pelayanan publik yang efektif, efisien informasi publik yang lebih terbuka dan transparan ser-

ta partisipasi publik dalam pembangunan," kata Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemkot Denpasar, I Dewa Made Agung, saat menerima jajarannya Diskominfo dan Persandian Kota Yogyakarta dan sejumlah awak media.

Menurutnya untuk mengatasi persoalan aduan masalah dari masyarakat tidak mudah. Terutama untuk menggerakkan semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar memberikan tindak lanjut atas aduan dari masyarakat. Oleh sebab itu ketika Pemkot Denpasar membuat ruang aduan dan kritik secara online harus siap memberikan pelayanan.

Diakukannya penerapan layanan aduan secara online juga berkaitan dengan tekad kepemimpinan

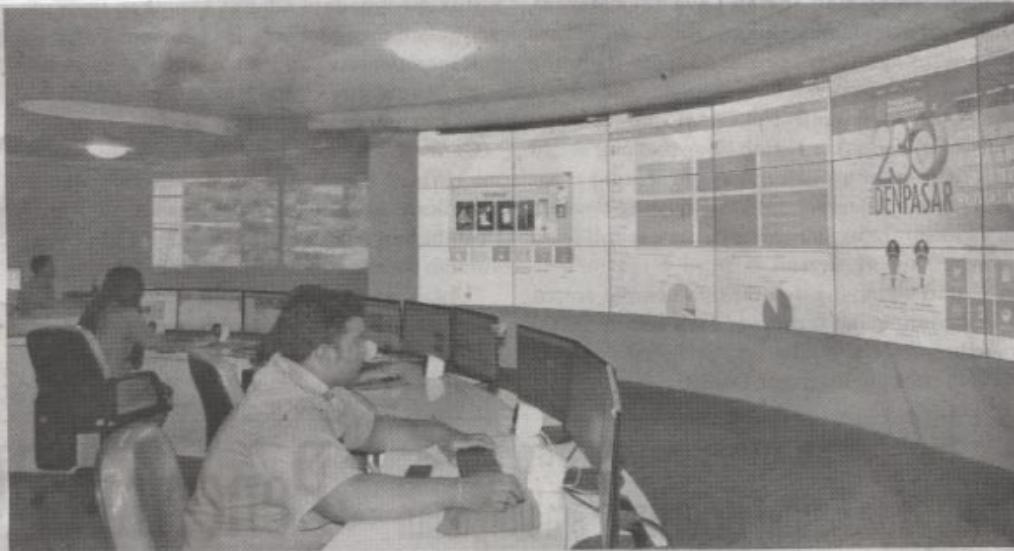
dari Walikota Denpasar. Terutama untuk memantau tanggapan dan tindak lanjut dari aduan yang disampaikan masyarakat. Sarana dan infrastruktur pendukung yang siap, tapi kepemimpinan yang kurang dari pimpinan dilainnya juga tidak bisa berjalan. Ada laporan OPD mana yang banyak menerima keluhan dan jenis keluhannya.

"Memang *leadership* pimpinan walikota sangat berpengaruh. Walikota terus memantau respons terhadap aduan masyarakat. Kalau ada OPD yang tidak menindaklanjuti aduan dalam sehari, ada teguran dari walikota," terangnya.

Layanan aplikasi yang dikembangkan di ponsel adalah Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Selain itu juga memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Twitter Instagram dan Youtube yang dikelola oleh admin resmi Diskominfo dan statistik Pemkot Denpasar. Setiap aduan dan informasi serta respons dikelola dalam satu ruang Denpasar Cyber Monitor di bawah Diskominfo dan Statistik.

"Misalnya ada laporan soal jalan rusak akan diverifikasi kebenaran dan pelaporannya. Lalu akan disampaikan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti, respons aduan misalnya perbaikan jalan juga dipublish. Ada tandanya mana aduan yang sedang

Instansi	Nilai Berita			
1	<input type="checkbox"/> Negatif	<input type="checkbox"/> Amat Senora	<input type="checkbox"/> Untuk Ditanggapi	ut



MERAPI-TRI DARMIYATI

Suasana di ruang Denpasar Cyber Monitor di Diskominfo Pemkot Denpasar sebagai tempat mengelola layanan aduan berbasis online di aplikasi dan media sosial.

masih proses dan mana yang sudah selesai ditindaklanjuti," papar Made.

Terkait maraknya berita bohong atau hoaks maupun aduan yang tidak benar, dinilainya tidak mudah untuk diatasi. Namun setiap informasi dan aduan yang masuk telah melalui proses verifikasi dan konfirmasi untuk memastikan kebenarannya. Diskominfo juga memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait ciri-ciri informasi hoaks.

Sementara itu Pelaksana Tu-

gas Diskominfo dan Sandi Kota Yogyakarta Tri Hastono mengakui menjadi pekerjaan rumah bersama untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan mudah. Dia menuturkan selama ini Pemkot Yogyakarta sudah menerapkan layanan publik secara online di beberapa OPD, tapi belum terintegrasi. Sedangkan untuk layanan aduan Pemkot Yogyakarta sejak beberapa tahun lalu memiliki unit pengaduan informasi dan keluhan (UPIK) lewat SMS dan basis

website. Ke depan arah layanan tersebut akan dikembangkan menggunakan basis aplikasi yang bisa diakses di telepon pintar.

"Kami akan buat lebih terintegrasi karena sudah cukup banyak layanan-layanan publik dengan sistem online untuk memudahkan pelayanan ke masyarakat dan mewujudkan Yogya *smart city*. Tahun ini infrastrukturnya dulu, lalu ke depan *software*-nya," pungkas Tri Hastono.

(Tri) -m

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Netral	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 25 September 2024  
Kepala

**Ig. Trihastono, S.Sos. MM**  
NIP. 19690723 199603 1 005