



Implementasi Aplikasi Denpasar Prama Sewaka pada Pelayanan Publik di Kota Denpasar dalam Perspektif *E-Government*

Ni Wayan Riani *

Komang Adi Sastra Wijaya

Ida Ayu Githa Girindra

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

Correspondence: * niwayanriani1010@student.unud.ac.id



Abstract

This study analyses the implementation of the Denpasar Prama Sewaka application in public services in Denpasar City from an e-government perspective. This qualitative study with a descriptive approach examines the implementation based on organisational, interpretation and application indicators, as well as an e-government perspective that includes support, capacity and value. It was found that there was an overlap in employee structures, low digital literacy among the community, and confusion in the use of two complaint platforms. From the e-government side, there was network support, a shortage of programmers, and a primary focus on complaint services. In conclusion, the implementation of this application was quite successful, although there were still complaints regarding service responsiveness.

Keywords: Implementation, E-Government, Denpasar Prama Sewaka Application

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi Denpasar Prama Sewaka dalam pelayanan publik Kota Denpasar dari perspektif *e-government*. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini mengkaji implementasi berdasarkan indikator organisasi, interpretasi, dan aplikasi, serta perspektif *e-government* yang mencakup *support*, *capacity*, dan *value*. Ditemukan tumpang tindih struktur pegawai, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kebingungan dalam penggunaan dua platform pengaduan. Dari sisi *e-government*, terdapat dukungan jaringan, kekurangan programmer, dan fokus utama aplikasi pada layanan aduan. Kesimpulannya, implementasi aplikasi ini cukup berhasil, meskipun masih terdapat keluhan terkait responsivitas layanan.

Kata kunci: Implementasi, E-Government, Aplikasi Denpasar Prama Sewaka

I. Pendahuluan

Penciptaan pelayanan publik yang berkualitas dalam skala nasional telah menjadi agenda penting dalam sektor publik. Pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya dengan mempercepat reformasi birokrasi melalui Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Salah satu yang termuat dalam *Grand Desain Reformasi Birokrasi* yakni pelaksanaan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau *e-government*. Reformasi birokrasi yang telah diagendakan diharapkan mampu dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dan menekan biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam mengakses layanan. Dengan kata lain, terbentuknya efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan menjadi nilai akhir yang harus diciptakan. Namun, hal ini merupakan tantangan besar birokrasi, bagaimana menciptakan layanan yang efektif dan efisien (Tempini, 2015).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2022 yang mengusung tema "*The Future of Digital Government*", Indonesia menempati peringkat ke-77 dari 193 negara, sebagai negara yang telah mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Indonesia mengalami kenaikan peringkat dari yang awalnya peringkat ke-88 pada survei yang sama pada tahun 2020, kemudian mengalami kenaikan sebanyak sebelas peringkat menjadi peringkat 77. Hal ini menandakan, secara kuantitas

telah banyak pemerintah daerah di Indonesia yang mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Gambar 1. Negara di Asia yang mendapatkan skor tertinggi dalam survei EGDl

Country	Rating class	EGDI rank	Subregion	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2022)	EGDI (2020)
Republic of Korea	VH	3	Eastern Asia	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.9560
Singapore	VH	12	South-Eastern Asia	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.915
United Arab Emirates	VH	13	Western Asia	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
Japan	VH	14	Eastern Asia	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
Israel	VH	16	Western Asia	0.8745	0.8994	0.8915	0.8885	0.8361
Cyprus	VH	27	Western Asia	0.7792	0.8934	0.9253	0.8660	0.8731
Kazakhstan	VH	28	Central Asia	0.9344	0.9021	0.7520	0.8628	0.8375
Saudi Arabia	VH	31	Western Asia	0.8220	0.8662	0.8735	0.8539	0.7991
China	VH	43	Eastern Asia	0.8876	0.7429	0.8050	0.8119	0.7948
Turkey	VH	48	Western Asia	0.8600	0.8722	0.6626	0.7983	0.7718
Oman	VH	50	Western Asia	0.7423	0.8067	0.8012	0.7834	0.7749
Malaysia	VH	53	South-Eastern Asia	0.7630	0.7645	0.7945	0.7740	0.7892
Bahrain	VH	54	Western Asia	0.7523	0.8154	0.7444	0.7707	0.8213
Thailand	VH	55	South-Eastern Asia	0.7763	0.7879	0.7338	0.7660	0.7565
Georgia*	VH	60	Western Asia	0.6111	0.8984	0.7409	0.7501	0.7174
Kuwait**	HV	61	Western Asia	0.6973	0.7706	0.7774	0.7484	0.7913
Armenia	HV	64	Western Asia	0.7221	0.7945	0.6925	0.7364	0.7136
Brunei Darussalam	HV	68	South-Eastern Asia	0.5871	0.7567	0.8372	0.7270	0.7389
Uzbekistan	HV	69	Central Asia	0.7440	0.7778	0.6575	0.7265	0.6665
Mongolia	HV	74	Eastern Asia	0.6263	0.8391	0.6973	0.7209	0.6497
Indonesia	HV	77	South-Eastern Asia	0.7644	0.7438	0.6397	0.7160	0.6612
Qatar	HV	78	Western Asia	0.6094	0.7150	0.8203	0.7149	0.7173

Sumber: United Nations (E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government)

Dalam survei tersebut, terdapat empat kategori penilaian. *Pertama*, negara digolongkan sebagai *very high e-government development index* atau *very high* EGDl diberi skor 0,75. *Kedua*, negara dengan predikat *high* EGDl mendapatkan skor 0,50 sampai 0,75. *Ketiga*, negara digolongkan sebagai *middle* EGDl mendapatkan skor 0,25 sampai 0,50. *Keempat*, negara dikategorikan sebagai *low* EGDl apabila skor kurang dari 0,25. Sementara, skor EGDl yang diperoleh Indonesia adalah 0,71600. Sehingga Indonesia digolongkan sebagai negara dengan *very high* EGDl. Indonesia juga menjadi salah satu negara dari 22 negara di Asia yang mendapatkan skor tertinggi dalam EGDl. Hal ini tidak lepas dari inisiatif pemerintah daerah dalam menemukan bentuk ideal pemerintah dalam membangun hubungan dengan masyarakat melalui *e-government*.

Banyak pemerintahan daerah di Indonesia (terbukti dari hasil survei EGDl) telah melakukan inovasi dalam sektor pelayanan publik melalui implementasi kebijakan *e-government*. Baik pemerintahan tingkat desa maupun sekelas kota besar. Implementasi kebijakan *e-government* seolah menjadi jalan komplementer dalam upaya mengoptimalkan reformasi birokrasi yang tidak cukup diwujudkan hanya dengan perbaikan dari segi tubuh birokrasi dan kelembagaan. Pemerintah telah menaruh keniscayaan pada teknologi untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Sehingga pemerintah melakukan kebijakan investasi pada teknologi dalam menghasilkan layanan yang dicita-citakan. Sejalan dengan pelayanan publik yang menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat harus dipenuhi oleh pemerintah.

Selama ini pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting dalam memenuhi layanan masyarakat dalam bidang kependudukan seperti layanan administrasi dan pengaduan. Namun, tidak dipungkiri banyak pandangan negatif yang timbul dari masyarakat akibat proses tersebut. Pandangan-pandangan ini muncul seiring pelayanan yang diberikan kurang optimal. Sejalan dengan studi Hidayat dalam Tui et al (2022) berargumen birokrasi dinilai terlalu panjang (*red-tape bureaucracy*) dan kewenangan yang terlalu tumpang tindih diikuti alur pelayanan yang panjang dengan proses yang berbelit-belit. Pelayanan yang berbelit-belit berimplikasi pada biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengakses layanan. Seperti kasus pengurusan keperluan data kependudukan yang menjadi laporan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali yang masih sering berbelit-belit (Bali, 2022). Hal ini berbanding terbalik dengan digitalisasi layanan melalui kebijakan *e-government* yang secara implisit telah mengalami kegagalan. Secara tidak langsung telah terjadi

benturan dengan nilai dalam *new public service* yang saat ini tengah berkembang, dimana seharusnya masyarakat diposisikan sebagai warga negara yang harus dilayani (*serve citizens not customer*). Namun, dalam kondisi ini, masyarakat telah menjadi pelanggan dari pemerintah akibat biaya yang dikeluarkan secara tidak langsung untuk mendapatkan layanan.

Permasalahan tersebut mengindikasikan proses reformasi berada dalam ancaman kemunduran. Sehingga diperlukan inovasi dalam mencegah kegagalan agenda reformasi birokrasi dengan cara pengembangan kebijakan *e-government*. *E-government* atau *electronic government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses pemerintahan. Pengembangan *e-government* sebagai inovasi sekaligus kebijakan dalam pemerintahan dinilai mampu dalam mempercepat reformasi birokrasi terutama dalam upaya memperbaiki pelayanan publik. Inisiatif kebijakan *e-government* membawa harapan untuk mengurangi korupsi dan mencapai reformasi birokrasi yang telah diagendakan (Roziqin et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini disusun berdasarkan pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan *Grand Design* Reformasi Birokrasi. Keberadaan peraturan ini diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan ideal yang telah lama di cita-citakan masyarakat yaitu terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Pengembangan kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik daerah di Indonesia salah satunya dilakukan oleh pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Kota Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar mengeluarkan kebijakan *e-government* merupakan implikasi dari Perpres Nomor 95 Tahun 2018. Melalui peraturan tersebut pemerintah Kota Denpasar mengembangkan *e-government* sejalan dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 28 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah daerah. Pengembangan *e-government* yang dilakukan Diskominfo Kota Denpasar juga tidak terlepas dari perkembangan masyarakat perkotaan yang semakin kompleks. Kompleksitas yang dihadapi masyarakat perkotaan berasal dari mobilitas penduduk yang semakin cepat. Menurut hasil studi Ardin (2011) dalam Paturusi (2016) bahwa Kota Denpasar merupakan preferensi untuk bermukim, sejalan dengan temuan bahwa 75% pertumbuhan penduduk disebabkan oleh migran. Hal ini menyebabkan komposisi dan perubahan populasi semakin dinamis yang berbanding lurus dengan pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah di Kota Denpasar.

Selanjutnya, masyarakat perkotaan cenderung memiliki keragaman sosial, ekonomi dan kultural. Hal ini disebabkan urbanisasi yang dilakukan karena adanya pandangan bahwa hidup di kota menawarkan kesejahteraan (*wellbeing*) dibanding kehidupan di desa (Harahap, 2013). Keragaman sosial, ekonomi dan kultural yang timbul menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dari sisi masyarakat, perbedaan ekonomi menjadi salah satu penyebab kesenjangan akses pelayanan publik. Sejalan dengan pendapat John Stuart Mill dalam Nurmandi (2022) bahwa tanah, ruang dan pelayanan publik selalu timpang pada masyarakat yang berpenghasilan menengah atas. Hal ini perlu penanganan pemerintah untuk menghindari kemunculan kelas-kelas yang termarginalisasi. Jika tidak, maka akan terjadi penurunan kualitas hidup masyarakat di Kota Denpasar.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih cepat dan murah di Kota Denpasar, pemerintah melalui Diskominfo telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dilakukan dengan pengembangan kebijakan *e-government* pada pelayanan publik Kota Denpasar. Sejalan dengan kebijakan *smart city* yang telah diterapkan di Kota Denpasar. Pengembangan *e-government* pada pelayanan publik pemerintah Kota Denpasar ditandai dengan hadirnya aplikasi Denpasar *Prama Sewaka*. Aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* disingkat DPS diluncurkan pada tahun 2013. Inovasi Denpasar *Prama Sewaka* muncul dibawah kepemimpinan wali kota Ida Bagus Rai Dharmawijaya Mantra. Dalam perkembangannya, aplikasi ini telah beberapa kali mengalami pergantian penyebutan (*branding*) (Sanjaya, 2024).

Semula aplikasi disebut Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar kemudian diubah menjadi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar *Plus*. Hingga baru-baru ini, pemerintah telah sepakat untuk menyebut aplikasi sebagai Denpasar *Prama Sewaka* atau DPS. Pemerintah memasukan filosofi tradisional masyarakat Bali sebagai landasan dalam memberikan pelayanan melalui perwujudan moto *Prama Sewaka* pada nama

aplikasi. *Prama Sewaka* diasosiasikan memberikan pelayanan publik yang optimal, sejalan dengan terminologi *Prama Sewaka* yang berarti kewajiban memberikan pelayanan sampai titik penghabisan. Pada kajian yang dilakukan Wijaya et al (2022) berargumen bahwa dengan memasukkan nilai filosofi tradisional masyarakat Bali dalam implementasi pelayanan publik, maka dapat meningkatkan kinerja birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pemerintah melalui Diskominfo Kota Denpasar sepertinya telah menaruh kekhawatiran bahwa dengan melakukan perubahan penyebutan nama aplikasi, akan meningkatkan layanan yang dihasilkan. Pemerintah termakan oleh moto-moto filosofis yang pada kenyataannya akan menjadi utopia jika tidak diiringi kemauan pemerintah (*political will*), kemampuan organisasi dan keahlian birokrat dalam memberikan layanan sepenuhnya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Statistik, Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya menyatakan bahwa:

“Nah, di tahun 2023 kemarin awal PRO Denpasar itu berubah menjadi DPS, jadi kalau PRO Denpasar kan belum mencerminkan kota, kita mau mengangkat *mobile* ini kearah internasional sampai nasional. Sehingga nanti kita pakai nama itu DPS, DPS itu kan sudah terkenal dengan singkatan Denpasar, tetapi itu sebenarnya itu ada sansekertanya. Denpasar *Prama Sewaka*, itu artinya layanan unggulan di Kota Denpasar”. (Wawancara, 9 Januari 2024)

Didukung terdapat penemuan bahwa moto *Sewaka* mengandung ideologi negara lama yang berpotensi menyebabkan kemunculan birokrasi yang bersifat patrimonial (K. A. S. Wijaya et al., 2022). Hal ini menjadi ancaman dalam mewujudkan layanan publik yang memposisikan pemerintah sebagai “pelayan masyarakat”. Melihat bahwa memunculkan moto *Sewaka* pada program pelayanan menimbulkan pertanyaan pada pelayanan publik yang dihasilkan melalui aplikasi Denpasar *Prama Sewaka*, apakah hanya akan sebagai pengarah untuk diunduh pengguna atau benar-benar menjadi pelayan bagi masyarakat mengingat terdapat makna ganda dibalik nama tersebut. Sejalan dengan temuan bahwa terjadi kesenjangan antara jumlah pengunduh dengan penduduk yang ada di Kota Denpasar.

Tabel 1. Jumlah penduduk Kota Denpasar rentang tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah (dalam ribu)
2020	725,31
2021	733,30
2022	741,00
2023	748,40

Sumber: Kota Denpasar dalam Angka 2024. Diolah kembali oleh penulis

Gambar 1. Jumlah pengunduh Aplikasi Denpasar *Prama Sewaka*



Sumber: Google Play Store

Berdasarkan data diatas, jumlah pengguna aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* tergolong masih rendah. Tercatat jumlah penduduk Kota Denpasar pada tahun 2023 sebanyak 748,400 jiwa, namun dari data jumlah pengunduh aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* hanya terdapat sebanyak 10.000 pengguna. Hal ini menjadi suatu permasalahan dan mengindikasikan bahwa pemerintah gagal dalam menyampaikan layanan untuk masyarakat Kota Denpasar. Didukung penemuan bahwa media sosial lebih diminati dalam melakukan keluhan

kesah. Media sosial semacam instagram, menjadi *platform* populer menyampaikan permasalahan secara langsung pada tokoh yang dipercaya memiliki legitimasi dalam menangani hal tersebut.

Gambar 2. Pengaduan melalui media sosial instagram



Sumber: Instagram @aryawedakarna

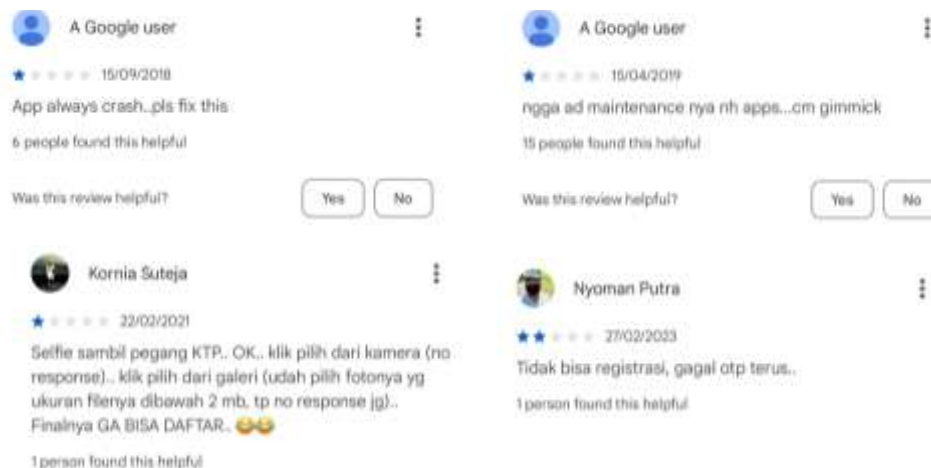
Fenomena pengaduan menggunakan *platform* lain telah melemahkan keberadaan aplikasi Denpasar *Prama Sewaka*. Hal ini memunculkan suatu persoalan, dimana seharusnya aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam beberapa kasus masyarakat memiliki kecenderungan untuk menggunakan media sosial. Hal ini menandakan bahwa adanya masalah pada aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* hingga masyarakat memilih menggunakan media lain. Kemungkinan moto *Prama Sewaka* digunakan untuk menarik minat masyarakat mengunduh layanan, namun pada kenyataannya kebutuhan masyarakat belum diakomodasi melalui layanan yang disediakan. Sejalan dengan penemuan dalam layanan pengaduan, bahwa terdapat penanganan yang kurang responsif. Hal ini menimbulkan benturan dengan paradigma yang tengah berkembang saat ini yaitu *new public service* sebab pada kenyataannya pemerintah bersifat sebagai pengarah bukan pelayan. Sebagai pengarah dalam hal ini ditunjukkan oleh penggantian nama aplikasi, apakah hanya sebagai metode pemerintah dalam membuat masyarakat tertarik untuk mengunduh dengan menyelipkan slogan *Prama Sewaka* (melayani hingga titik penghabisan). Namun pada kenyataannya hal tersebut tidak efektif dilakukan, karena pada dasarnya masyarakat lebih tertarik untuk melakukan pengaduan pada *platform* media sosial.

Aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* diharapkan dapat menjawab kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan memfasilitasi berbagai fitur layanan yang terintegrasi. Aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* mengintegrasikan berbagai fitur dalam mengakses berbagai layanan. Berbagai fitur yang telah terintegrasi diantaranya layanan pengaduan, layanan kependudukan dan catatan sipil, layanan perizinan, layanan gawat darurat dan terintegrasi dengan satu data. Hingga aplikasi DPS mengantarkan Kota Denpasar meraih penghargaan dalam Kompetensi Inovasi Perangkat Daerah (KIPRAH) Kota Denpasar (K. Denpasar, 2023). Lebih lanjut, pada Januari 2022, pemerintah Kota Denpasar telah berhasil meraih indeks tertinggi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB).

Walaupun aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* telah meraih berbagai penghargaan, namun pada realitas di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat Kota Denpasar kebanyakan belum mengetahui aplikasi Denpasar *Prama Sewaka*. Aplikasi yang telah dijalankan selama sebelas tahun, tetapi bagaimana bisa masyarakat tidak mengetahui *e-government* ini, yang dalam harapan pemerintah dapat menyederhanakan pelayanan publik. Hal ini berubah menjadi paradoks *e-government*. Awalnya menaruh kepercayaan teknologi memberikan perubahan dalam memberikan layanan, tetapi tanpa disadari pemerintah kehilangan dukungan masyarakat. Sehingga penerapan aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* terlihat hanya mengikuti *trend* global dan berkompetisi dalam penerapan teknologi terkini. Terlebih ditemukan bahwa aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* ternyata tidak tersedia pada sistem iOS, yang menandakan bahwa aplikasi bersifat eksklusif —hanya tersedia bagi kelompok tertentu.

Berdasarkan penilaian masyarakat melalui *google play store*, aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* mendapatkan *rating* 4 dari 5. Angka ini tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa ulasan dari masyarakat yang mengkritik aplikasi belum berjalan dengan optimal akibat *error*. Berikut ulasan masyarakat yang diambil dari penilaian pada *google play store*.

Gambar 3. Ulasan masyarakat pada aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* di *Google Play Store*



Sumber: *Google Play Store*

Dalam hasil studi yang dilakukan Febriantini (2021) yang menganalisis melalui perspektif *dynamic governance* pada aplikasi PRO Denpasar Plus (baca: Denpasar *Prama Sewaka*) sebagai pendukung *Smart City* di Kota Denpasar. Dalam hasil studi tersebut berargumen bahwa pemanfaatan aplikasi PRO Denpasar Plus belum sepenuhnya efektif walaupun telah terselenggara dengan cukup optimal. Hal ini disebabkan salah satu indikator dalam *dynamic governance* belum terpenuhi. Dinyatakan bahwa pemerintah belum memikirkan kembali (*thinking again*) desain layanan yang tersedia pada aplikasi berakibat pada kegagalan penyampaian layanan (Febriantini, 2021).

Pelaksanaan dan pengembangan *e-government* termasuk aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* bukanlah inisiatif yang mudah dan murah. Implementasi kebijakan *e-government* tidak hanya semata-mata menjadi jalan pintas dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik, sebab belum tentu kehadirannya dapat mengubah kinerja pemerintah (Wicaksono, 2023). Sehingga dengan melihat implementasi dari aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* dalam pelayanan publik dinilai penting untuk dilakukan. Implementasi melihat bagaimana aplikasi Denpasar *Prama Sewaka* berjalan lima tahun terakhir yaitu dari 2019 hingga 2024.

II. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* (DPS) dalam pelayanan publik di Kota Denpasar, serta mengevaluasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui perspektif *e-government*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kompleksitas fenomena sosial dan kebijakan publik secara kontekstual (Miles & Huberman, 1984; Moleong, 2018).

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna, proses, dan dinamika sosial yang terjadi dalam implementasi kebijakan, sedangkan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2011; Zainal & Arifin, 2011).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- Data primer, diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfos) Kota Denpasar, serta masyarakat pengguna aplikasi DPS.

- Data sekunder, berupa dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan tahunan, serta literatur akademik yang relevan.

Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* sebagai kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik. Analisis dilakukan terhadap tiga aspek utama implementasi menurut Charles O. Jones (1996), yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan. Selain itu, pendekatan *Government to Citizen* (G2C) digunakan untuk menilai hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui aplikasi DPS.

Teknik Penentuan Informan

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling untuk informan kunci (pengelola aplikasi), dan random sampling untuk masyarakat pengguna aplikasi. Informan terdiri dari:

- Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi
- Kepala Bidang Statistik
- Staf teknis Diskominfos
- Masyarakat pengguna aplikasi DPS dari berbagai wilayah di Kota Denpasar

Instrumen Penelitian

Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Instrumen pendukung meliputi:

- Pedoman wawancara
- Alat perekam suara
- Dokumentasi lapangan

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara: Terstruktur dan tidak terstruktur, untuk menggali informasi dari informan kunci dan masyarakat.
2. Observasi: Pengamatan langsung terhadap penggunaan aplikasi DPS dan interaksi masyarakat dengan layanan digital.
3. Dokumentasi: Analisis terhadap dokumen kebijakan, data statistik, dan ulasan pengguna aplikasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman (1984), yang terdiri dari tiga tahapan:

1. Reduksi data: Menyaring dan merangkum data yang relevan dari hasil wawancara dan observasi.
2. Penyajian data: Menyusun data dalam bentuk naratif, tabel, dan grafik untuk memudahkan interpretasi.
3. Penarikan kesimpulan: Menjawab rumusan masalah berdasarkan temuan lapangan dan kerangka teori.

Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui:

- Triangulasi sumber dan teknik: Membandingkan data dari berbagai informan dan metode pengumpulan.

- Member checking: Validasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi informasi.
- Audit trail: Dokumentasi proses penelitian secara sistematis untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas.

III. Hasil dan pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* sebagai kebijakan *e-government* di Kota Denpasar telah menunjukkan kemajuan dalam mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan teknis. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa aplikasi ini telah menjadi wadah integrasi berbagai layanan publik, seperti pengaduan masyarakat, administrasi kependudukan, perizinan, layanan darurat, dan informasi pariwisata. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal.

Dari sisi organisasi, pengelolaan aplikasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Kota Denpasar, khususnya oleh bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Meskipun struktur organisasi telah dirancang untuk mendukung pelaksanaan aplikasi, ditemukan adanya tumpang tindih kewenangan antarbidang yang menyebabkan koordinasi tidak berjalan secara efisien. Selain itu, intervensi dari pemerintah pusat melalui aplikasi SP4N LAPOR turut menimbulkan kebingungan di tingkat lokal, karena masyarakat tidak mengetahui perbedaan fungsi antara aplikasi pusat dan daerah.

Dalam hal pemahaman, Diskominfo telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, seperti pelibatan relawan TIK dari kalangan pelajar, penyelenggaraan festival teknologi (DTIK Fest), serta kampanye melalui media sosial. Namun, literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan utama. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, dan yang telah mengunduh pun sering kali hanya memanfaatkan fitur pengaduan, sementara fitur lainnya kurang dimanfaatkan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat aplikasi masih terbatas.

Penerapan aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* telah menjangkau seluruh wilayah Kota Denpasar, namun aksesibilitasnya masih bersifat eksklusif. Aplikasi hanya tersedia di sistem Android dan belum dapat diakses oleh pengguna iOS, serta belum menyediakan fitur ramah disabilitas. Masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital atau akses internet juga belum sepenuhnya difasilitasi, meskipun pemerintah telah menyediakan titik-titik Wi-Fi gratis di beberapa lokasi publik.

Dari perspektif *e-government*, aplikasi ini telah menunjukkan dukungan kebijakan yang kuat melalui regulasi daerah dan alokasi anggaran khusus. Kapasitas organisasi dan sumber daya manusia cukup memadai, meskipun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknis, terutama dalam bidang pemrograman dan pengelolaan data. Nilai (*value*) yang dihasilkan dari implementasi aplikasi ini terutama terletak pada efisiensi dan transparansi layanan pengaduan, namun belum sepenuhnya mencerminkan prinsip inklusivitas dan partisipasi publik yang ideal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* memiliki potensi besar sebagai instrumen pelayanan publik berbasis digital. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada perbaikan koordinasi internal, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan kapasitas teknis dan kelembagaan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi evaluasi dan pengembangan kebijakan *e-government* di tingkat daerah agar lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.2 Pembahasan

Implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* sebagai kebijakan *e-government* di Kota Denpasar menunjukkan dinamika yang kompleks antara harapan pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien dan kenyataan di lapangan yang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan teori implementasi Charles O. Jones, pelaksanaan kebijakan ini dapat dianalisis melalui tiga indikator utama: organisasi, interpretasi, dan penerapan. Ketiga indikator tersebut saling berkaitan dan menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan digital di tingkat daerah.

Dari sisi organisasi, Diskominfo Kota Denpasar telah membentuk struktur kelembagaan yang mendukung pengelolaan aplikasi, namun masih ditemukan tumpang tindih kewenangan antarbidang yang menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal. Meskipun bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi penanggung jawab utama, bidang lain seperti Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik juga turut terlibat, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, intervensi dari pemerintah pusat melalui aplikasi SP4N LAPOR menambah kompleksitas implementasi, karena masyarakat kesulitan membedakan antara kanal pengaduan pusat dan daerah. Hal ini menunjukkan bahwa desentralisasi belum sepenuhnya berjalan dalam konteks kebijakan digital.

Pada aspek interpretasi, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi *Denpasar Prama Sewaka*, seperti pelibatan relawan TIK dari kalangan pelajar, penyelenggaraan festival teknologi, dan kampanye melalui media sosial. Namun, literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan utama. Sebagian besar masyarakat belum memahami fungsi dan manfaat aplikasi secara menyeluruh, dan hanya memanfaatkan fitur pengaduan. Rendahnya partisipasi ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap kebijakan belum merata, dan interpretasi kebijakan oleh pelaksana belum sepenuhnya berhasil menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dalam hal penerapan, aplikasi telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat Kota Denpasar, namun aksesibilitasnya masih terbatas. Aplikasi hanya tersedia di sistem Android dan belum mendukung sistem iOS, serta belum menyediakan fitur ramah disabilitas. Masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital atau akses internet juga belum sepenuhnya difasilitasi, meskipun pemerintah telah menyediakan titik-titik Wi-Fi gratis. Selain itu, beberapa pengguna mengeluhkan lambatnya respons terhadap pengaduan, serta adanya bug dan error dalam sistem aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan belum sepenuhnya memenuhi prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dari perspektif *e-government*, aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* telah menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital. Dukungan kebijakan dan alokasi anggaran telah tersedia, dan kapasitas organisasi cukup memadai. Namun, nilai (*value*) yang dihasilkan dari implementasi aplikasi ini masih terbatas pada efisiensi dan transparansi layanan pengaduan. Nilai-nilai lain seperti inklusivitas, partisipasi publik, dan profesionalisme belum sepenuhnya tercapai. Tantangan utama dalam implementasi *e-government* ini adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan ego sektoral antarorganisasi perangkat daerah yang menghambat integrasi layanan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* telah menjadi langkah maju dalam digitalisasi pelayanan publik, keberhasilannya masih bergantung pada perbaikan koordinasi internal, peningkatan literasi digital, dan penguatan kapasitas teknis serta kelembagaan. Pemerintah perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap desain, pelaksanaan, dan dampak kebijakan ini agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

IV. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* sebagai kebijakan *e-government* di Kota Denpasar telah memberikan kontribusi terhadap transformasi pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini menjadi wadah integrasi berbagai layanan, seperti pengaduan masyarakat, administrasi kependudukan, perizinan, dan informasi pariwisata. Namun, efektivitas implementasinya belum sepenuhnya optimal.

Dari perspektif teori implementasi Charles O. Jones, ditemukan bahwa aspek organisasi masih menghadapi tantangan koordinasi antarbidang di Diskominfo, serta intervensi dari pemerintah pusat yang menyebabkan tumpang tindih fungsi layanan. Aspek interpretasi menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap aplikasi masih rendah, meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya sosialisasi. Sementara itu,

aspek penerapan menunjukkan bahwa aplikasi telah tersedia dan digunakan, tetapi aksesibilitasnya masih terbatas dan belum inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam kerangka *e-government*, aplikasi ini telah menunjukkan dukungan kebijakan dan kapasitas kelembagaan yang cukup, namun nilai (*value*) yang dihasilkan masih terfokus pada efisiensi dan transparansi layanan pengaduan. Nilai-nilai lain seperti partisipasi publik, inklusivitas, dan profesionalisme belum sepenuhnya tercapai. Faktor penghambat utama dalam implementasi kebijakan ini adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan ego sektoral antarorganisasi perangkat daerah yang menghambat integrasi layanan.

Dengan demikian, aplikasi *Denpasar Prama Sewaka* memiliki potensi besar sebagai instrumen pelayanan publik digital, namun keberhasilannya sangat bergantung pada perbaikan koordinasi internal, peningkatan literasi digital, dan penguatan kapasitas teknis serta kelembagaan.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi *Denpasar Prama Sewaka*:

Pertama, pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi internal antarbidang di Diskominfo agar pengelolaan aplikasi lebih terintegrasi dan tidak tumpang tindih. Penyeragaman kewenangan dan penyederhanaan struktur organisasi akan membantu mempercepat respons layanan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kedua, literasi digital masyarakat perlu ditingkatkan melalui program edukasi yang berkelanjutan dan inklusif. Sosialisasi aplikasi harus dilakukan secara masif dan kreatif, dengan melibatkan komunitas lokal, sekolah, dan tokoh masyarakat, serta memanfaatkan berbagai media komunikasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Ketiga, pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada peningkatan aksesibilitas dan inklusivitas, termasuk penyediaan versi iOS, fitur ramah disabilitas, dan antarmuka yang lebih sederhana. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa layanan digital dapat diakses oleh masyarakat yang tidak memiliki perangkat atau koneksi internet melalui penyediaan fasilitas publik yang memadai.

Keempat, pemerintah perlu mengatasi ego sektoral antarorganisasi perangkat daerah dengan mendorong integrasi layanan secara menyeluruh dalam satu platform. Hal ini dapat dilakukan melalui kebijakan internal yang menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam mewujudkan pelayanan publik yang terpadu.

Kelima, evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi dan kepuasan masyarakat perlu dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik. Hasil evaluasi tersebut harus dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–100.
- Ardin, M. (2011). *Urbanisasi dan Dinamika Kependudukan di Kota Denpasar*. Dalam Paturusi (2016). *Studi Perkotaan dan Migrasi*.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Bali. (2022). *Laporan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Kependudukan*. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, Public Values and Transformative Government: A Framework and Programme for Research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.

- Dorji, S. (2012). *E-Government Initiatives in Bhutan: Government to Citizen (G2C) Service Delivery Initiative – A Case Study*. Murdoch University.
- Febriantini, N. (2021). *Analisis Aplikasi PRO Denpasar Plus dalam Perspektif Dynamic Governance sebagai Pendukung Smart City di Kota Denpasar*. Skripsi. Universitas Udayana.
- Harahap, R. (2013). *Urbanisasi dan Kesejahteraan Masyarakat*. Jurnal Sosial dan Ekonomi, 5(2), 45–56.
- Hidayat, R. dalam Tui, A., et al. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Jurnal Administrasi Publik, 10(1), 23–34.
- Jones, C. O. (1996). *Public Policy: Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kota Denpasar. (2024). *Kota Denpasar dalam Angka 2024*. Badan Pusat Statistik Kota Denpasar.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Nur Yamin. (2021). Government to Citizen (G-To-C) Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan di Kabupaten Gowa. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, XVI, 140–148.
- Nilsen, P. (2015). Making Sense of Implementation Theories, Models and Frameworks. *Implementation Science*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0242-0>
- Nurmandi, A. (2022). *Ketimpangan Akses Pelayanan Publik dalam Perspektif John Stuart Mill*. Jurnal Demokrasi dan Kesejahteraan, 6(1), 33–47.
- Patricia, E., Hayat, H., & Suyeno, S. (2023). Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 77–89. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12085](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085)
- Retnowati, N. D., & Nugraheny, D. (2021). G2C (Government to Citizen) Digital Interaction and C2G (Citizen to Government) on the Jogja Smart Service Application. *Sainstek: Jurnal Sains dan Teknologi*, 13(2), 90. <https://doi.org/10.31958/js.v13i2.4692>
- Roziqin, A., Kismartini, Fajrina, A. N., Salahudin, & Sulistyaningsih, T. (2022). The Development of Indonesian E-Government: A Bibliometric Analysis. *COLLNET Journal of Scientometrics and Information Management*, 16(1), 49–74.
- Roziqin, I., et al. (2022). *E-Government sebagai Inovasi dalam Reformasi Birokrasi*. Jurnal Kebijakan Publik, 8(3), 112–125.
- Sanjaya, D. N. K. R. (2024). *Transformasi Branding Aplikasi Pelayanan Publik di Kota Denpasar*. Wawancara, 9 Januari 2024.
- Sundberg, L. (2019). Value Positions and Relationships in the Swedish Digital Government. *Administrative Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.3390/admsci9010024>
- Totonchi, A., & Ahlan, A. R. (2023). E-Government Challenges in Developing Countries: Development of Iraqi E-Government. *Journal of Computing Research and Innovation*, 8(2), 200–214. <https://doi.org/10.24191/jcrinn.v8i2.367>
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Wicaksono, A. (2023). *Evaluasi Implementasi E-Government di Pemerintah Daerah*. Jurnal Teknologi Informasi dan Kebijakan Publik, 9(2), 56–70.
- Wijaya, K. A. S., et al. (2022). *Filosofi Tradisional Bali dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Aplikasi Prama Sewaka*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 7(1), 88–97.

Wijaya, K. A. S., Suarka, I. N., Putra, I. N. D., & Eddy, I. W. T. (2022). The Old State Ideology Behind the Sewaka Dharma Motto in Denpasar City Government Practice. *Linguistics and Culture Review*, 6(1), 237–255. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v6n1.2215>