



**INFORMASI STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN RAKYAT ONLINE (PRODENPASAR)
KOTA DENPASAR**

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DENPASAR

2013

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Atas Asung Kertha Wara Nugraha Ida Sang Hyang Widhi Waça/Tuhan yang Maha Esa, kami memulai suatu kegiatan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik seiring dengan upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, bertanggungjawab serta mampu menjawab tuntutan perubahan sesuai dengan asas pelayanan publik agar setiap warga dan masyarakat Kota Denpasar memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Untuk mewujudkan salah satu sistem pelayanan publik yang baik sangat diperlukan suatu sistem yang mendukung yaitu, dengan Sistem Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai sarana masukan dan kritikan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga nantinya Pemerintah Kota Denpasar mampu terus meningkatkan mutu pelayanan.

Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, ditunjuk sebagai Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar sesuai Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/206/HK/2013 tanggal 7 Maret 2013, dengan tugas dan tanggung jawab mengkoordinasikan, menyediakan sarana dan prasarana, menerima, menyampaikan, memantau serta membuat laporan pengaduan masyarakat.

Dengan tugas dan tanggungjawab tersebut, kami di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar berinisiatif membuat suatu sistem yang lebih cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan dalam pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat yaitu Pengaduan Rakyat OnLine disingkat dengan sebutan yang lebih familiar PRO DENPASAR.

Kami berharap dengan ditunjang Teknologi Informasi ini serta dukungan masyarakat Kota Denpasar nantinya dapat menghasilkan output yang lebih baik.

Demikian, kami sampaikan, semoga Ida Sang Hyang Widhi Waça/ Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan anugrah dan kesejahteraan bagi kita semua.

Om Çanthe, Çanthe, Çanthe, om

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA DENPASAR



I DEWA MADE AGUNG, SE, M.Si

Pembina Tk.I

NIP. 196605251993031010



SEKILAS TENTANG PRO DENPASAR

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.



INFORMASI UMUM

1. Persyaratan

Pengguna mengakses PRODENPASAR 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 PRODENPASAR adalah gratis jika mengirimkan laporan melalui situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>. 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 SKPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam
- b. Pengaduan masyarakat, oleh SKPD 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 SKPD lain yang berwenang

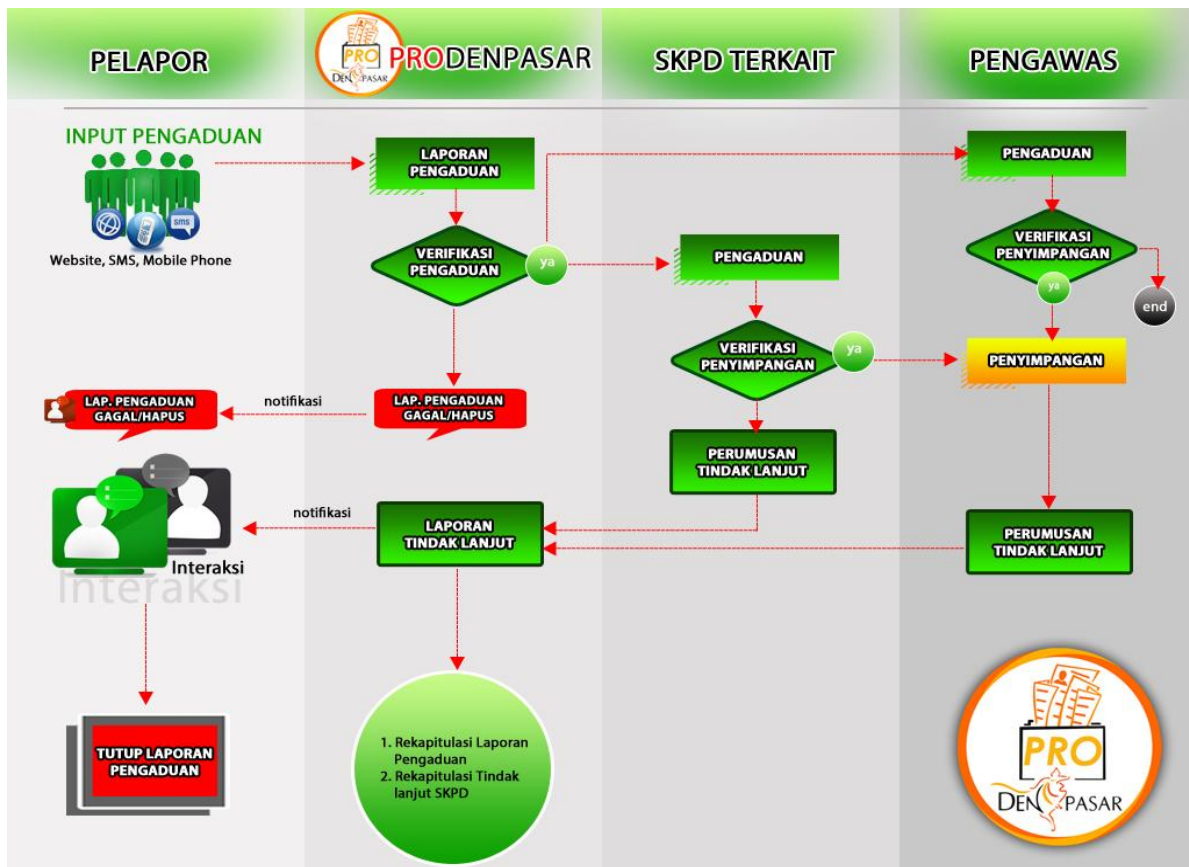
4. Alur / Prosedur Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Admin PRODENPASAR diteruskan kepada setiap SKPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Denpasar yang berwenang.

Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan permasalahannya:

- a. Hambatan pelayanan masyarakat, korupsi, kolusi, nepotisme dan pelanggaran disiplin pegawai ditangani oleh Inspektorat Kota Denpasar
- b. Masalah Ketenagakerjaan, ditangani oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial Kota Denpasar
- c. Masalah Pertanahan/perumahan, ditangani oleh Dinas Perumahan Kota Denpasar

- d. Masalah Hukum dan Perundangan, ditangani oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Denpasar
- e. Masalah Kewaspadaan Nasional, ditangani oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Denpasar
- f. Masalah Tatalaksana Pemerintahan/Birokrasi, ditangani oleh Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Denpasar, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Denpasar
- g. Masalah Lingkungan Hidup, ditangani oleh Badan Lingkungan Hidup Kota Denpasar
- h. Masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah, ditangani Perusahaan Daerah yang bersangkutan
- i. Masalah Ketenteraman dan Ketertiban Umum ditangani oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar
- j. Masalah Pelayanan Perijinan ditangani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu



Alur Pengaduan Rakyat Online (PRO DENPASAR)

5. Instansi terhubung di PRODENPASAR

PRODENPASAR telah terhubung dengan 52 instansi yang terdiri dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Denpasar, Perusahaan Daerah dan Kelurahan – kelurahan di Kota Denpasar.

6. Penelaahan Pengaduan

- a. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang logis dan memadai harus segera dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang dilaporkan
- b. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang tidak logis dan tidak memadai, misalnya berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Pemkot Denpasar tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

7. Asas-asas Penanganan Pengaduan

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparasi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu
- g. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.
- i.

8. Ruang Lingkup Pengaduan

Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:

- a. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- b. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. Pelanggaran disiplin pegawai;

Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:

- a. Kritik;
- b. Saran;
- c. Keluhan;

9. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar
Graha Sewaka Dharma Lantai III Blok Timur Jl. Majapahit No 1 Lumintang Denpasar,
Telp. 0361-431229
2. Pengaduan Rakyat Online Kota Denpasar (PRO DENPASAR)
<http://pengaduan.denpasarkota.go.id>
3. Email : pengaduan@denpasarkota.go.id
Twitter : @prodenpasar
FB : prodenpasar



PETUNJUK TEKNIS PRO DENPASAR

<http://pengaduan.denpasarkota.go.id>

1. Pembuatan Akun


Untuk dapat melihat dan membaca daftar laporan yang tidak dirahasiakan pada situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>, pengguna tidak harus memiliki akun di dalam PRODENPASAR. Namun kepemilikan akun diharuskan apabila pengguna ingin mengirim laporan, ataupun memberikan komentar dan dukungan terhadap laporan pengguna lain. Begitu juga untuk penggunaan PRODENPASAR melalui mobile applications, pengguna harus memiliki akun di dalam PRODENPASAR

Opsi Pertama (melalui website PRODENPASAR) :



- Isi formulir dengan mengklik "Register" pada halaman depan situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id> dengan data email, nama lengkap dan password yang diinginkan. Setelah terisi lengkap, klik tombol "Daftar",
- Email aktivasi akun akan dikirimkan ke alamat email yang didaftarkan. Klik tautan yang terdapat dalam email tersebut untuk mengaktivasi akun,
- Log in melalui halaman depan situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>
- Masuk ke dalam halaman "Biodata" di sebelah kanan dan isi data diri pengguna secara lengkap.

Opsi Kedua (melalui mobile application versi android)

- Bagi pengguna android, untuk dapat menggunakan aplikasi PRO DENPASAR bisa mengklik Play Store  kemudian cari "PRO DENPASAR" lalu install.
- Setelah terinstall, silahkan open aplikasi PRODENPASAR lalu klik DAFTAR utk melakukan pendaftaran di PRODENPASAR versi mobile

2. Pengiriman Pengaduan

Pengguna dapat melaporkan aspirasi maupun pengaduan yang berhubungan dengan pembangunan dan/atau layanan publik di Kota Denpasar yang merupakan kewenangan instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. PRODENPASAR tidak dapat menerima laporan yang mengandung caci maki, ancaman, unsur kekerasan, menyinggung suku, agama, ras dan golongan (SARA) ataupun mengandung unsur pornografi.

Adapun cara mengirimkan Pengaduan sebagai berikut :



The image displays two screenshots of the PRODENPASAR website interface. The left screenshot shows the 'LOGIN' page with fields for 'Username' and 'Password', and a 'Login' button. The right screenshot shows the 'Pengaduan' (Complaint) form with fields for 'Tanggal', 'Username', 'Topik', 'Instansi Terkait', 'Kategori Pengaduan', and 'Jenis Pengaduan'. The 'Kategori Pengaduan' dropdown is set to 'Keluhan' and 'Jenis Pengaduan' is set to 'Layanan Publik'.

- Log in melalui halaman depan situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>
- Pada bagian "Lapor Pengaduan", tuliskan isi laporan atau pengaduan anda seperti topik, isi pengaduan dan kategori pengaduan dan akhiri dengan tombol Simpan

Pengguna juga dapat merahasiakan pengaduannya dengan menggunakan Fitur Rahasia yang sudah disediakan di PRODENPASAR. Fitur "Rahasia" dapat digunakan apabila pengguna tidak ingin laporannya terlihat oleh pengguna lain selain instansi pemerintah terlapor dan administrator PRODENPASAR.

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there are labels for 'Upload Data Pendukung', 'Rahasia Identitas?:', and 'Rahasia Pengaduan?:'. To the right of these labels are input fields. The 'Rahasia Identitas?' field is a dropdown menu with the selected option 'Tidak, identitas tidak sah'. The 'Rahasia Pengaduan?' field is a dropdown menu with the selected option 'Terbuka'. Below these fields are two orange buttons labeled 'simpan' and 'cancel'. A large, semi-transparent circular highlight is drawn around the two dropdown menus and the buttons.

Pengguna dapat menggunakan kedua fitur tersebut yakni Rahasia Identitas dan Rahasia Pengaduan apabila ingin laporan dan nama tidak terlihat. Dalam beberapa macam substansi laporan di mana keamanan dan kenyamanan pelapor dapat terganggu, administrator PRODENPASAR akan mengaktifkan salah satu atau kedua fitur ini tanpa permintaan pelapor.

3. Pemantauan Tindak Lanjut

Laporan yang telah dikirimkan akan melalui proses verifikasi oleh administrator PRODENPASAR. Apabila laporan sudah disertai dengan informasi yang lengkap dan jelas, maka laporan akan disahkan dan diteruskan sesuai dengan keterhubungan PRODENPASAR dengan instansi pemerintah terkait.

Namun apabila laporan yang dikirimkan tidak disertai dengan informasi yang lengkap, maka administrator PRODENPASAR akan meminta pengguna untuk menambahkan informasi melalui SMS atau email. Laporan akan disahkan dan diteruskan setelah informasi tambahan yang dibutuhkan oleh administrator PRODENPASAR telah dipenuhi. Laporan berisi substansi yang tidak sesuai akan diarsipkan.



Setelah disahkan dan diteruskan, laporan akan dimunculkan dalam situs web PRODENPASAR. Pengguna dapat melakukan pemantauan perkembangan tindak lanjut laporan, sekaligus berinteraksi dengan instansi pemerintah terlapor dengan menuliskan pesan dalam kolom "Tindak Lanjut" pada halaman tindak lanjut laporan.