



INTISARI

Adanya tuntutan reformasi birokrasi mendorong pemerintah untuk menjalankan prinsip-prinsip *good governance* didalam menjalankan fungsi pemerintahan. Salah satu poin dalam *good governance* adalah adanya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa instrumen yang dapat digunakan untuk mendorong partisipasi masyarakat salah satunya dengan dibuatkan saluran untuk menampung keluhan masyarakat. Untuk itu pemerintah Kota Denpasar mengeluarkan aplikasi berbasis *mobile* yaitu Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+. Pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar yang masih berbasis website terbukti efektif dalam mendorong peningkatan partisipasi masyarakat umum Kota Denpasar. Untuk itu pada penelitian ini ingin mengetahui bagaimana keberhasilan pelaksanaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ dan melihat faktor-faktor yang memiliki peran dalam pelaksanaan tersebut.

Dari hasil penelitian di lapangan menemukan bahwa pelaksanaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ terbukti berhasil mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam hal pengaduan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan tersebut adalah faktor sumber daya manusia, sumber dana, koordinasi dan faktor teknologi informasi. Namun aplikasi ini hanya dapat dioperasikan pada telpon pintar yang berbasis sistem andorid sedangkan untuk telpon pintar berbasis sistem *ios* belum dapat menggunakannya. Untuk itu Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ juga harus dibuat kedalam sistem operasi *ios* agar masyarakat yang menggunakan telpon pintar berbasis sistem *ios* dapat mengoperasikannya.

Kata kunci: efektivitas program, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program, e-government.



ABSTRACT

The demands of bureaucratic reform encourage the government to carry out the principles of good governance in managing the functions of government. One of the points in good governance is public participation. Some instruments that can be used to encourage public participation, one of them is by creating channels to accommodate public complaints. For that Denpasar city government issued a mobile-based application that is Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+. In previous study says that the Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar (that still in website-based form) proved to be effective in increasing public participation. Therefore in this study wanted to know how the successful implementation of Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar + and to see the factors that have a role in the implementation.

From the results of the research found that the implementation of Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar + proved successful to increasing public participation in the case of complaints. The factors that influence the success are human resource, sources of budget, coordination and information technology. However this application can only be operated on smart phones based on andorid system whereas for smart phone based ios system can not use it yet. Therefore Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar + also must be made into ios operating system so people that using smart phone with ios system-based can access it.

Keywords: program effectiveness, factors affecting program effectiveness, e-government.