

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Program.....	12
2.2 Program Layanan Penanganan Pengaduan.....	15
2.3 e-Government.....	18
2.4 Efektivitas Program.....	31
2.4.1 Sumber Daya Manusia.....	42
2.4.2 Sumber Anggaran.....	48
2.4.3 Koordinasi.....	49
2.4.4 Teknologi Informasi.....	55
2.5 Penelitian Sebelumnya.....	58
2.6 Kerangka Pikir	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	64
3.2 Definisi Konsep dan Operasional.....	65
3.3 Lokasi Penelitian dan Obyek Penelitian	67
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.6 Teknik Analisis Data.....	70
3.7 Keabsahan Data.....	71
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN DAN PROGRAM	74
4.1 Kota Denpasar.....	74
4.1.1 Sejarah.....	74
4.1.2 Letak dan Luas Wilayah.....	75
4.1.3 Demografi Kota Denpasar	76
4.1.4 Pemerintahan Kota Denpasar.....	76
4.2 Profil Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar	77
4.3 Bidang Pengelolaan Smart City.....	78
4.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	79
4.3.2 DAMAMAYA Denpasar Cyber Monitor.....	84

4.4 Tentang Program Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+	87
4.4.1 Alur Pengaduan melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+	89
4.4.2 Alur Kerja Pengaduan Online di PRO Denpasar+	91
V. PEMBAHASAN	93
5.1 Keberhasilan Pelaksanaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ di Kota Denpasar	93
5.1.1 Tahap Pelaksanaan	93
5.1.2 Keberhasilan Program Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+	110
5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Program Pengaduan Rakyat Online Denpasar+	130
5.2.1 Faktor Sumber Daya Manusia	130
5.2.2 Faktor Dana	138
5.2.3 Faktor Kordinasi	142
5.2.4 Faktor Infrastruktur Teknologi	152
BAB VI PENUTUP	156
6.1 Kesimpulan	156
6.2 Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar.....	78
Gambar 4.2 Ruangan DAMAMAYA Denpasar Cyber Monitor	85
Gambar 4.3 Alur pengaduan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ .	90
Gambar.4.4 Alur Kerja Pengaduan di Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ Secara Umum	91
Gambar.4.5 Alur Kerja Pengaduan di Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ Internal Pemerintah Kota.....	92
Gambar.5.1 Monitor CCTV pada Ruangan Damamaya Denpasar Cyber Monitor	95
Gambar 5.2 Aplikasi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ Milik Operator Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar.....	97
Gambar 5.3 Verifikasi Aduan Melalui Aplikasi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+ Operator Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar	99
Gambar 5.4 Tampilan Verifikasi Pengaduan Pada Komputer Operator Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar.....	100
Gambar 5.5 Verifikasi Aduan Melalui Komputer Operator Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar.....	101
Gambar 5.7 Sosialisasi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar Pada Media Cetak.....	119
Gambar 5. 8 Sosialisasi Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar pada Media Sosial	120

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Luas Wilayah Kota Denpasar dan Ketinggiannya dari Permukaan Laut Menurut Kecamatan.....	75
Tabel 5.1 TOP Pengaduan Tahun 2016 – 2017 Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+	104
Tabel 5.2 TOP Instansi Yang Mendapat Aduan.....	111

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Asal Pengaduan.....	105
Grafik 5. 2 Sifat Pengaduan.....	106
Grafik 5.3 Jenis Pengaduan.....	107
Grafik 5. 4 Kategori Layanan Publik.....	107
Grafik 5. 5 Kategori Lingkungan.....	108
Grafik 5. 6 Kategori Infrastruktur.....	109
Grafik 5. 7 Kategori Lalu Lintas.....	109
Grafik 5. 8 Status Tindak Lanjut.....	110
Grafik 5. 9 Jumlah Pengaduan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar+	122