

Pola Jaringan Komunikasi Internal Pemerintah Kota Denpasar dalam Mengelola Program PRO Denpasar+

Ni Luh Ketut Indah Widia Sari¹), Ni Nyoman Dewi Pascarani²), I Dewa Ayu Sugiatica Joni³)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana
Email: niluhketutindah@gmail.com¹, dewi.pascarani@yahoo.com², idajoni11@gmail.com³

ABSTRACT

PRO Denpasar+ is one of Denpasar government program since 2013 that consider to public services function. There are 40 government agencies, 4 districts, 43 village level and others agencies in the internal Denpasar City using this program. The aim of this research is to determine the internal communication network of Denpasar city in managing PRO Denpasar+ program. The result of this research shows that the internal communication network used by the government of Denpasar City in managing PRO Denpasar+ program establishes four clicks that describe the tendency of interaction conducted by members of the organization, both between superior and subordinate, and among members who have the same level in the office.

Keywords: *Denpasar City Government, Internal Network Communication Pattern, PRO Denpasar+ program*

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan dunia komunikasi dianggap penting dalam kehidupan manusia. Berbagai tipe komunikasi telah masuk dan berkembang dalam berbagai sendi-sendi kehidupan baik individu maupun kelompok masyarakat. Salah satu aspek dalam kehidupan masyarakat yang menempatkan proses komunikasi sebagai komponen penting adalah pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan

mensejahterakan masyarakatnya (Hardiyansyah, 2015:14).

Sebagai sebuah organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, pemerintah memerlukan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik terhadap publiknya. Setiap organisasi pemerintah tentunya memiliki pola komunikasi, karakteristik, budaya dan strategi masing-masing dalam setiap fungsinya, terutama dalam menjalankan program pelayanan publik yang juga menjadi salah satu aspek penunjang tercapainya konsep *good governance*. Dalam merealisasikan konsep *good governance*, pemerintah melakukan berbagai cara untuk memaksimalkan setiap kinerja yang dilakukan. Sebagai sebuah organisasi, pemerintah menggunakan

berbagai jenis media komunikasi untuk memaksimalkan proses pelayanan publik yang dilakukan. Secara sederhana, media komunikasi ialah perantara dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut (Hardiyansyah, 2015:52).

Muhammad (2014:27) menjabarkan berbagai elemen penunjang organisasi, salah satu di antaranya adalah teknologi. Teknologi adalah penggunaan mesin-mesin atau perlengkapan mesin dan juga pengetahuan teknik dan pengetahuan partisipan. Perkembangan dunia saat ini seiring dengan perkembangan teknologi yang ada. Media komunikasi pun terus berkembang dan memunculkan berbagai media baru untuk memudahkan individu dalam mempertukarkan pesan dengan individu lainnya. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Denpasar sebagai bentuk tanggung jawab penerima nominasi *Inovative Government Award (IGA)* dari Kementerian Dalam Negeri. Pada masa pemerintahan Ida Bagus Rai Dharmawijaya Mantra, proses memaksimalkan penggunaan media baru terus dilakukan. Salah satu program yang dicanangkan berbasis media baru adalah program PRO (Pengaduan Rakyat *Online*) Denpasar+. Program ini merupakan salah satu program terbaru yang dicanangkan sejak tahun 2013 oleh Pemerintah Kota Denpasar guna mempermudah proses pengaduan oleh masyarakat terkait berbagai hal yang terjadi di sekitar dan berkaitan

dengan pemerintah. Akibat adanya program ini pula, Denpasar mendapatkan peringkat 5 besar *Smart City* Nasional pada tahun 2016 oleh Indonesia *Smart Nation Award*.

Untuk memaksimalkan kerja pemerintah dalam mengelola setiap media komunikasi yang dipergunakan, pemerintah sebagai sebuah organisasi memerlukan proses komunikasi yang dilakukan baik secara formal maupun informal oleh seluruh pekerja yang terlibat di dalamnya. Komunikasi dalam organisasi mempunyai 4 fungsi, yaitu kontrol, motivasi, emosional, dan informasi (Robbins dan Judge, 2011:376). Seluruh fungsi tersebut akan dapat dirasakan oleh organisasi apabila pola komunikasi yang dijalankan oleh organisasi tersebut tersusun secara sistematis.

Dalam mengelola program PRO Denpasar+, Pemerintah Kota Denpasar melimpahkan program tersebut kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar sebagai pengelola program PRO Denpasar+. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, jumlah total penggunaan situs Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar+ hingga tanggal 28 Nopember 2016 adalah 3.065 *user* yang terdiri dari 250 aparatur dan sisanya sebanyak 2.815 adalah pengguna umum yaitu masyarakat dan instansi lain yang melakukan registrasi pada Program PRO Denpasar+. Sementara, jumlah total pengaduan yang direspon adalah 3.446 laporan dan 14 laporan yang belum direspon. Program PRO Denpasar+ melibatkan 40

dinas yang tersebar di internal Kota Denpasar, 4 kecamatan dan 43 desa yang tersebar di seluruh Kota Denpasar. Di masing-masing dinas pemerintah Kota Denpasar terdapat koordinator yang khusus untuk menerima dan merespon laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui program PRO Denpasar+ tersebut. Selain itu, dalam mengelola program ini, Pemerintah Kota Denpasar juga melibatkan instansi luar seperti PT. Telkom, pihak kepolisian dan PLN.

Perbandingan laporan masyarakat yang sudah ditindaklanjuti dan belum ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Denpasar memperlihatkan bahwa adanya tanggapan cepat oleh pemerintah untuk merespon pengaduan dari masyarakat. Dilihat pula dari banyaknya dinas dan instansi yang terkait untuk penanganan laporan dari masyarakat melalui Program PRO Denpasar+ yang dapat memroses laporan yang masuk hanya dalam waktu satu hari, peneliti tertarik untuk meneliti pola jaringan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar+. Bahwa seperti yang diketahui dalam menjalankan program PRO Denpasar+ pemerintah terus melakukan tanggapan dan dapat memproses laporan dalam kurun waktu satu sampai tiga hari serta pemerintah melibatkan berbagai instansi terkait lainnya untuk mengatasi laporan yang masuk melalui PRO Denpasar+.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pola Jaringan Komunikasi Organisasi

Komunikasi sudah menjadi dasar dari kehidupan manusia dan ada di setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia. Sebuah organisasi tentunya terdiri dari sejumlah orang yang menduduki posisi, jabatan atau peranan tertentu. Peran komunikasi menjadi sangat penting dalam sebuah organisasi untuk memudahkan jalannya pertukaran pesan antara satu individu dengan individu yang lain. Dengan adanya pertukaran pesan tersebut dalam sebuah organisasi, akan muncul sebuah istilah yang dinamakan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi adalah gambaran *how say to whom* (siapa berbicara kepada siapa) dalam suatu sistem sosial.

Manusia cenderung lebih sering berkomunikasi dengan anggota-anggota lain dari organisasi, terbentuklah jaringan kelompok. Organisasi biasanya terdiri dari atas kelompok-kelompok yang lebih kecil yang saling terhubung dalam kelompok yang lebih besar dalam jaringan organisasi (Littlejohn, 2009:370). Muhammad (2014:102) menyebutkan ada enam peranan jaringan komunikasi yaitu :

- a. *Opinion leader* merupakan orang yang memimpin suatu organisasi secara informal. Pimpinan tersebut mendekatkan diri dengan bawahannya dengan cara

- membimbing tingkah laku para bawahan dan mempengaruhi keputusan mereka.
- b. *Gate keepers* merupakan seseorang yang memiliki tugas untuk mengontrol arus informasi yang keluar dan masuk diantara anggota organisasi. Mereka juga menyampaikan pesan dari satu individu kepada individu lainnya dan berada di tengah suatu jaringan. *Gate keepers* dapat memilih informasi yang masuk sehingga arus informasi yang terdapat di dalam jaringan tersebut tidak terlampaui banyak.
 - c. *Cosmopolites* adalah seseorang yang memiliki peran menjalin hubungan diantara organisasi dan lingkungannya. Melakukan komunikasi dua arah dengan mengumpulkan informasi dari sumber yang ada di dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada individu tertentu pada lingkungannya.
 - d. *Bridge* merupakan orang yang memiliki peran untuk menjembatani atau menghubungkan satu kelompok dengan kelompok lainnya di dalam jaringan tersebut. Individu ini dapat saling memberi informasi di antara kelompok-kelompok dan mengkoordinasi kelompok yang terdapat di dalam jaringan tersebut.
 - e. *Liaison* adalah individu yang bukan merupakan anggota organisasi tetapi memiliki peran yang hampir sama dengan *bridge* yakni menghubungkan satu kelompok dengan kelompok lainnya di dalam jaringan.

- f. *Isolate* adalah individu yang berada jauh dengan kelompok organisasi tetapi merupakan bagian dari kelompok tersebut. Individu ini cenderung dijauhkan oleh rekannya dan menyembunyikan diri dari organisasi tersebut.

Beberapa hal yang dilakukan dalam analisis jaringan komunikasi adalah (1) mengidentifikasi klik dalam suatu sistem; (2) mengidentifikasi peranan khusus seseorang dalam jaringan komunikasi dalam enam peran yang telah diklasifikasikan; dan (3) mengukur berbagai indikator (indeks) struktur komunikasi, seperti keterhubungan klik, keterbukaan klik, keintegrasian klik dan sebagainya. Klik dalam jaringan komunikasi adalah bagian dari sistem (sub sistem) di mana anggota-anggotanya relatif lebih sering berinteraksi satu sama lain dibandingkan dengan anggota-anggota lainnya dalam sistem komunikasi (Rogers dan Kancaid, 1981 dalam Hadi).

3. METODELOGI PENELITIAN

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma *post-positivist*. Sumber data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan di internal pemerintah Kota Denpasar yang berkaitan dengan program PRO Denpasar+. Sumber data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah

melalui berbagai referensi yaitu pengambilan data tertulis yang dilakukan secara langsung di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar serta didapatkan pula melalui buku, literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemerintah Kota Denpasar.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data model Miles and Huberman. Teknik analisa data tersebut terdiri dari tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pengaduan Rakyat *Online* Denpasar+ (PRO Denpasar+) merupakan salah satu program pengaduan masyarakat secara *online* yang terbentuk dan mulai berfungsi pada tahun 2013. Program ini merupakan salah satu bentuk komitmen dari Pemerintah Kota Denpasar dalam aspek pelayanan masyarakat dan pemerintah menitikberatkan program ini pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar sebagai pengelola utama program tersebut. Aplikasi PRO Denpasar+ 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 PRO Denpasar+ kepada Instansi yang terkait untuk ditindaklanjuti.

Program PRO Denpasar+ menggantikan menu kritik dan saran yang ada pada setiap *website* dinas Kota Denpasar terdahulu. Sebelumnya, menu kritik dan saran pada *website* kedinasan digunakan untuk menampung laporan dari masyarakat yang ditujukan langsung kepada dinas terkait. Pada menu kritik dan saran tersebut, proses komunikasi yang berlangsung hanya satu arah. Setelah laporan tersebut ditindaklanjuti oleh dinas terkait, pelapor tidak menerima adanya umpan balik dari pemerintah. Dilatarbelakangi hal tersebut, PRO Denpasar+ hadir di masyarakat dan telah memiliki dasar hukum, yakni Peraturan Walikota No. 45 tahun 2013.

Program PRO Denpasar+ merupakan salah satu program pemerintah yang bergantung pada perkembangan teknologi masa kini, maka dari itu program ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk penggunaan media baru oleh pemerintah. Keberadaan program ini juga bagian terkecil dari perwujudan program Pemerintah Kota Denpasar yang menjadikan teknologi sebagai salah satu basis pergerakannya, yakni program Denpasar *Smart City*. Awal kemunculan program ini adalah berupa *website* dan telah terintegrasi dengan seluruh SKPD hingga masuk ke beberapa desa dan lurah di Kota Denpasar.

Saat ini PRO Denpasar+ terus mengembangkan jangkauannya. Masyarakat dapat melaporkan berbagai keluhan, kritik dan saran tidak hanya melalui *website* namun dapat pula melalui media sosial PRO Denpasar+ yakni *twitter*, *facebook* dan *instagram* atau mengunduh aplikasi PRO Denpasar+ dalam *smart phone* berbasis *android*. Pada *website* PRO Denpasar+ masyarakat dapat mengetahui regulasi, buku informasi dan standar pelayanan yang mengatur mengenai Program PRO Denpasar+. Dalam aplikasi yang diunduh melalui *smart phone*, PRO Denpasar+ tidak hanya memfokuskan pada aspek pengaduan masyarakat namun pada aplikasi yang dapat diunduh melalui *android*, PRO Denpasar+ telah berkembang menjadi aplikasi pelayanan masyarakat yang memberikan masyarakat berbagai informasi mengenai Denpasar.

Pola Jaringan Komunikasi Pemerintah Kota Denpasar dalam Mengelola Program PRO Denpasar+

Penelitian ini menganalisa peran dari masing-masing individu yang tergabung dalam organisasi pemerintah Kota Denpasar yang melaksanakan tugas untuk mengelola program PRO Denpasar+. Beberapa individu memerankan lebih dari satu peran yang menyusun pola jaringan dalam organisasi tersebut. Peneliti menjabarkan peran dari masing-masing individu berdasarkan analisa jaringan komunikasi dalam Muhammad (2014;102) yang membagi peran setiap

individu dalam organisasi tersebut sebagai berikut:

1. Opinion leader

Dalam struktur organisasi pemerintah Kota Denpasar yang terbentuk dalam melaksanakan pengelolaan program PRO Denpasar+, peran *opinion leader* dijalankan oleh Walikota Denpasar. Seluruh pergerakan yang dilakukan dalam rangka mengelola program PRO Denpasar+ mengacu pada satu pusat yang menggagas program tersebut, yakni Walikota Denpasar. Sebagai pimpinan tertinggi, Walikota Denpasar memberikan arahan, masukan, kritik dan saran sesuai dengan tujuan dicanangkannya program tersebut. Seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan program PRO Denpasar+ tersebut bekerja sesuai dengan arahan dan masukan yang diberikan oleh Walikota Denpasar.

Di internal Dinas Kominfo Kota Denpasar yang merupakan dinas pengelola utama Program PRO Denpasar+, juga terdapat peran *opinion leader*. Peran tersebut dijalankan oleh Kepala Dinas Kominfo selaku pimpinan tertinggi dinas tersebut. Kepala dinas memberikan arahan, bimbingan serta memantau langsung pergerakan dari koordinator DCM dan DCM *Squad* dalam mengelola program tersebut.

2. Gate keepers

Dalam pengelolaan program PRO Denpasar+, peran *gate keepers* dilakukan oleh Koordinator DCM dan seluruh tim di Damamaya *Cyber Monitor* yang biasa disebut dengan DCM *Squad*. Peran ini dilakukan

pada saat laporan masyarakat sampai pada instansi yang berkaitan untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Koordinator DCM dan DCM *Squad* mengetahui dan memantau setiap pergerakan yang dilakukan oleh masing-masing instansi pada saat merespon laporan masyarakat dan memberikan arahan apabila ada tindakan yang tidak sesuai dengan SOP yang telah dibuat dan membantu instansi lain apabila mengalami kendala dalam merespon laporan masyarakat.

3. *Cosmopolites*

Peran *cosmopolities* ini dalam pemerintah Kota Denpasar dijalankan oleh DCM *Squad*, Koordinator DCM, Koordinator PRO Denpasar+ di setiap instansi. DCM *Squad* bersama Koordinator DCM melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakat yang dapat disebut sebagai lingkungan. DCM *Squad* dan Koordinator DCM bekerja sama untuk merespon seluruh laporan dan informasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui PRO Denpasar+. Pada internal DCM *Squad*, masing-masing individu dapat menginformasikan langsung seluruh pesan baik kepada masyarakat, dimana DCM *Squad* berperan sebagai admin, dan dapat pula berkomunikasi secara langsung kepada masing-masing instansi untuk melakukan koordinasi penindaklanjutan laporan dari masyarakat.

4. *Bridge*

Dalam menangani Program PRO Denpasar+, bagian pemerintah yang berperan sebagai *bridge* adalah Koordinator DCM dan koordinator PRO Denpasar+ di

setiap instansi yang ada di Kota Denpasar. Seluruh individu ini berperan sebagai pengantar dan penerusan laporan dan informasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Koordinator DCM memimpin DCM *Squad* dan membantu untuk mengkoordinasikan setiap proses penindaklanjutan laporan yang masuk dan diteruskan ke instansi terkait. Masing-masing Koordinator PRO Denpasar+ di setiap instansi mengkoordinir tim PRO Denpasar+ di masing-masing instansi tersebut untuk penindaklanjutan laporan yang diteruskan dari tim pusat. Di antara Koordinator DCM dan koordinator PRO Denpasar+ di masing-masing instansi dapat bertukar informasi baik secara formal maupun informal.

5. *Liaison*

Berbagai akun media sosial yang mengatasnamakan Kota Denpasar dan bersifat tidak resmi berperan sebagai *liaison* karena akun tersebut secara tidak langsung menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat yang kurang mengetahui keberadaan PRO Denpasar+ dan media sosial resmi kemudian menyampaikan laporan mereka terkait Kota Denpasar kepada akun media sosial yang mengatasnamakan Kota Denpasar. DCM *Squad* dengan aktif memantau seluruh akun media sosial yang mengatasnamakan Kota Denpasar untuk melihat laporan masyarakat yang masuk dan memindahkan laporan tersebut ke dalam PRO Denpasar+ untuk ditindaklanjuti.

6. *Isolate*

Dalam struktur pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola PRO Denpasar+ tidak ada individu yang berperan sebagai *isolate*. Seluruh individu bekerja aktif sesuai dengan peran dan jabatan yang disandang.

Berikut disajikan gambar pola jaringan komunikasi internal Pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar+:

Gambar. 1 Pola Jaringan Komunikasi Internal Pemerintah Kota Denpasar

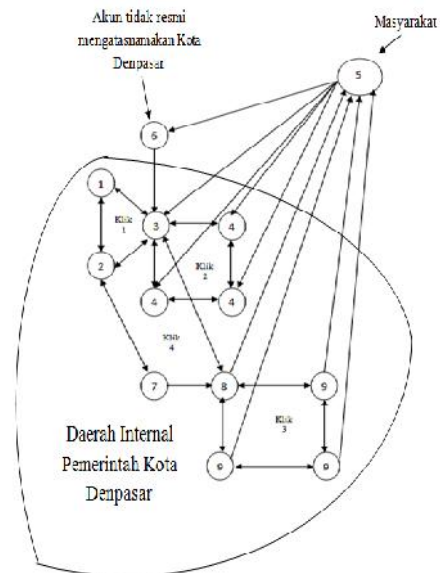
Keterangan:

1. Walikota Denpasar
2. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar
3. Koordinator DCM atau Koordinator PRO Denpasar+ pusat
4. DCM *Squad*
5. Masyarakat
6. Media sosial yang mengatasnamakan Kota Denpasar
7. Pimpinan instansi selain Dinas Kominfo yang menggunakan PRO Denpasar+
8. Koordinator PRO Denpasar+ pada instansi yang menggunakan PRO Denpasar+ selain Dinas Kominfo
9. Tim PRO Denpasar+ pada instansi yang menggunakan PRO Denpasar+ selain Dinas Kominfo

5.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan mengenai pola jaringan komunikasi



pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar+ dapat ditarik kesimpulan bahwa pola jaringan komunikasi internal Pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola program PRO Denpasar+ membentuk empat klik yang menggambarkan kecenderungan interaksi yang dilakukan oleh anggota organisasi, baik di antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya, maupun di antara anggota yang memiliki tingkat jabatan yang sama. Klik pertama (Klik 1) dibentuk oleh interaksi di antara Walikota Denpasar, Kepala Dinas Kominfo Kota Denpasar dan Koordinator DCM atau Koordinator PRO Denpasar+ pusat. Klik kedua (Klik 2) dibentuk oleh interaksi di antara Koordinator DCM atau Koordinator PRO Denpasar+ pusat dengan tim PRO Denpasar+ pusat atau DCM *Squad*. Klik ketiga (Klik 3) dibentuk oleh interaksi di

antara Pimpinan instansi lainnya yang menggunakan PRO Denpasar+, Koordinator PRO Denpasar+ di instansi lain serta tim pendukung dari instansi tersebut. Klik terakhir, yakni klik keempat (Klik 4) dibentuk oleh interaksi di antara kepala Dinas Kominfo Kota Denpasar, pimpinan instansi lainnya yang menggunakan PRO Denpasar+, Koordinator DCM dan Koordinator PRO Denpasar+ di instansi lainnya yang menggunakan program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arifin, Anwar. (2006). *Ilmu Komunikasi (Sebuah Pengantar Ringkas)*. Jakarta: Rajawali.

Cangara, Hafied. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Harun, Rochajat & Ardianto, Elvinaro. (2012). *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kriyantono, Rachmat. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Littlejohn, Stephen W & Foss, Karen A. (2009). *Teori Komunikasi (Theories Of Human Communication)*. Jakarta : Salemba Humanika.

Masmuh, Abdullah. (2008). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.

Muhamad, Arni, (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Pawito. (2017). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara.

Pujilksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Jawa Timur: Kelompok Intrans Publishing.

Robbins, Stephen & Judge, Timothy A. (2012). *Perilaku Organisasi (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal Online:

Hadi, Agus Purbathin. *Analisis Jaringan Komunikasi pada Kelompok Wanita Tani Mekarsari Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor*. Diakses pada tanggal 30 Maret 2017 pukul 18.00, dari suniscome.50webs.com/data/download/020%20Jaringan%20Komunikasi.pdf

Sumber lain:

<https://denpasarkota.go.id/index.php/selayan-g-pandang/5/Denpasar-Sekilas>, diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 20.00.

<https://pengaduan.denpasarkota.go.id/profil.php>, diakses pada tanggal 3 Mei 2017 pukul 20.00.

<https://kominfo.denpasarkota.go.id/>, diakses pada tanggal 3 Mei 2017 pukul 20.05.