

# IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SISTEM PEMANTAUAN MASYARAKAT (SITASYA) DI KOTA MANADO

REGITA JENIVER SANGALA

FLORENCE D.J LENGKONG

HELLY F. KOLON DAM

[Regitasangala@gmail.com](mailto:Regitasangala@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to determine the implementation of the Community Monitoring System Application Program in Manado City. The research method used is descriptive qualitative. Qualitative descriptive research is a research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field. Data collection was carried out by observation and interview techniques. The results show that based on the theory of policy implementation there are three activities that affect the policy implementation process, namely Organization, Interpretation, and Application, seen from these three activities, the implementation of the community monitoring system application program in the city of Manado is not going well and in the process there are still some obstacles in the implementation of programs implemented by the Manado City Information and Communication Office.*

*Keywords: Implementation, Program, Smart City, Sitasya*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti saat ini teknologi informasi sedang dalam masa pengembangannya yang meliputi segala hal mengenai proses mengumpulkan, menyiapkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat diminimalisir melalui

pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih fleksibel, dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* sendiri menawarkan pelayanan publik secara 24 jam sehingga dapat di akses dimana saja dan kapan saja. Salah satu program percepatan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah ialah terkait pengembangan sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi.

Konsep *E-Government* hadir dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk dari perwujudan *E-Government* ialah terselenggaranya *Smart City*. Kebijakan *Smart City* lahir dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, untuk merencanakan daerah dengan perencanaan yang cerdas.

Pemerintah Kota Manado juga menjadi salah satu pemerintah kota yang sangat antusias dengan program *Smart City*. *Smart City* diharapkan menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan

umum yang ada di Kota Manado. Sesuai dengan Visi dan Misi Pemerintah Kota Manado untuk menjadikan Manado kota cerdas maka mendorong terus berpacu mempersiapkan faktor-faktor yang menunjang terwujudnya *Smart City*. Untuk dapat membangun *Smart City* yang sesuai dengan keinginan, perlu diperhatikan kesiapan internal pemerintah dalam memanfaatkan TIK agar pembangunan menuju *Smart City* lebih efisien.

Kebijakan penerapan Smart city di Kota Manado dilaksanakan melalui Keputusan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018 tentang Manado *Smart City*. Dalam rangka mewujudkan beberapa terobosan sesuai dengan kebijakan *Smart City* tersebut, Pemerintah Kota Manado bekerja sama dengan pihak Institut Teknologi Bandung (ITB) menyangkut Pengembangan dan Implementasi Manado *Smart City*. Sesuai dengan observasi awal peneliti, yang di tulis oleh Anwar Khumaini pada berita online merdeka.com, Rabu 6 November 2019, terdapat 4 Program *Quick Wins* Pemerintah Kota Manado dalam rangka mengimplementasikan kebijakan *Smart City* ini antara lain, *Cerdas Command Center* (C3), Portal Analisis Data Berbasis Peta (PANADA), Pajak Online Terpadu (PONTER) dan Manado Siaga 112 (MS112).

Beberapa aplikasi ini bertujuan untuk memecahkan masalah di Kota Manado, salah satunya sesuai dengan judul yang akan di teliti peneliti tentang Implementasi Program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di Kota Manado sesuai dengan Keputusan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018. Hal ini didorong karena transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang kegiatan perekonomian masyarakat di Kota Manado. Aktivitas penduduk yang sangat tinggi menyebabkan perkembangan transportasi meningkat sehingga pergerakan lalu lintas menjadi sangat padat. Dampak dari pergerakan lalu lintas ini adalah kemacetan

jalan. Hal ini tentu saja menimbulkan berbagai masalah klasik perkotaan.

Sitasya atau disebut juga Sistem Pemantau Masyarakat, adalah aplikasi berbasis web yang disediakan pemerintah untuk memantau masyarakat. yang guna menampilkan kondisi Kota Manado melalui Closed Circuit Television (CCTV). Sejumlah permasalahan kota akan terpantau melalui dashboard. Misalnya sampah yang belum diangkut atau yang dibuang tidak pada tempatnya, arus lalu lintas, debit air hujan yang meluapketika hujan, parkir liar, kebakaran, lampu jalan rusak, pohon tumbang, papan reklame tidak berizin, dan permasalahan lainnya, semuanya terpantau melalui Cerdas *Command Center*. Pada pemantauan lalu lintas, pemerintah juga bekerja sama dengan kepolisian Kota Manado. Sitasya juga menampilkan Kota Manado dan menunjukkan lokasi-lokasi untuk melakukan bisnis, perumahan dan sebagainya.

Pemanfaatan aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) menarik untuk diteliti, mengingat saat ini kebutuhan masyarakat yang ingin serba efektif dan efisien dalam semua hal terutama lalu lintas. Berdasarkan data yang di tulis oleh Manadobacirita pada berita online m.kumparan.com, Rabu 16 Oktober 2019. Data Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sulut hingga juli 2019, ada 808.258 total kendaraan di bumi nyiur melambai, dari jumlah itu kendaraan roda dua masih mendominasi dengan 608.869 unit, sementara minibus menjadi alat transportasi dengan jumlah terbanyak kedua yakni 79.181 unit, menyusul 44.135 jenis pickup dan 24.189 untuk kategori jeep.

Maka dengan ini yang akan menjadi fokus penelitian adalah program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) Kota Manado. Karena penulis melihat pentingnya aplikasi ini untuk menunjang pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Manado sebagai pelaksanaan Manado *Smart City* yang

tertuang dalam Keputusan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018.

## TINJAUAN PUSTAKA

Istilah kebijakan (*policy*) seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Bagi para pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidaklah akan menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada diluar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan (Tahir, 2015:20).

Ripley dan Franklin (Winarno, 2016:134) berpendapat bahwa Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.

Lebih jauh menurut Ripley dan Franklin (Winarno, 2016:135), implementasi mencakup banyak macam kegiatan. *Pertama*, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber-sumber ini meliputi personel, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah, dan – di atas semuanya – uang. *Kedua*, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret, regulasi, serta rencana-rencana dan desain program. *Ketiga*, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. *Akhirnya*, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan

kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target. Mereka juga memberikan pelayanan atau pembayaran atau batasan-batasan tentang kegiatan atau apapun lainnya yang bisa dipandang sebagai wujud dari keluaran yang nyata dari suatu program.

Berikutnya model implementasi kebijakan Charles O. Jones (Tahir, 2015:81-82) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan. Menurut Jones ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah:

1. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan,
2. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dapat dilaksanakan, dan
3. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Dari penjelasan teori implementasi kebijakan yang ada di atas, maka dalam penelitian ini teori implementasi kebijakan dari Charles O. Jones dianggap cocok untuk digunakan sebagai dasar teori dalam penelitian ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif, jenis data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar (Sugiyono, 2005:15).

Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2010) metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa informasi tertulis dan lisan dari seseorang dan perilaku yang diamati.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian sosial yang berusaha mendekati kenyataan sosial yang saling membentuk kenyataan dengan menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata, gambaran dan catatan dalam tampilan yang apa adanya.

Data yang dikumpulkan melalui penelitian ini adalah data yang sesuai dengan objek penelitian, yaitu data menyangkut implementasi program aplikasi sistem pemantauan untuk masyarakat di Kota Manado. Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu : (1) data primer dan (2) data sekunder. Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku dari subjek (informan) yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar-gambar atau foto-foto, peta, grafik yang semuanya berhubungan dengan objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari informan dan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian informan yang menguasai permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data.

Penggunaan *purposive sampling* ini memberikan kebebasan peneliti dari keterikatan proses formal dalam mengambil sample, yang berarti peneliti dapat menentukan sampling sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan substansi permasalahan. *Sampling* yang dimaksud bukanlah *sampling* yang mewakili populasi, melainkan didasarkan pada relevansi informasi. Pemilihan sample tidak berdasarkan kehendak subjektif peneliti,

melainkan berdasarkan tema yang muncul di lapangan sesuai dengan substansi penelitian.

Dengan demikian informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado ( 1 orang)
2. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (1 orang)
3. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi (1 orang)
4. Masyarakat Kota Manado (5 orang)

Fokus penelitian adalah “Implementasi Program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di Kota Manado” yang dikaji melalui teori Charles O. Jones (Tahir, 2015:81-82), tentang model implementasi kebijakan, yaitu :

- a. Organisasi
- b. Interpretasi
- c. Aplikasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Implementasi Program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat di Kota Manado melalui wawancara, observasi dan studi menunjukkan bahwa program sudah berjalan dengan baik namun masih ada aspek yang belum maksimal.

Maka peneliti akan membahas dengan menggunakan pendekatan teori model implementasi Charles O. Jones yang membagi model implementasi kebijakan antara lain organisasi, interpretasi dan aplikasi.

### 1. Organisasi

Max Weber (1948) menjelaskan bahwasanya organisasi dapat di artikan suatu kerangka hubungan yang sudah terstruktur yang mana di organisasi tersebut memiliki tanggung jawab serta kewenangan dan pembagian kerja bertujuan dalam mengeksekusi fungsi tertentu. Ini meliputi kewajiban untuk merancang satuan-satuan organisasi dan pejabat yang harus melaksanakan pekerjaan, memutuskan fungsi-

fungsi mereka dan merinci interaksi yang harus ada di antara satuan-satuan dan orang-orang. Suatu struktur yang jelas dalam organisasi sangat diperlukan dalam pengimplementasian suatu program sehingga tenaga para pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya yang berkompeten.

Sesuai dengan hasil penelitian dan hasil wawancara bahwa pengelolaan aplikasi Sitasya sepenuhnya dibawah pengawasan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dibidang Aplikasi dan Informatika, kemudian diketahui bahwa sumber daya manusia sebagai pelaksana program aplikasi Sitasya dibagian tenaga Informasi dan Teknologi (IT) masih kurang, yang artinya tenaga Pegawai Negeri Sipil (PNS) masih kurang sehingga merekrut tenaga honor atau Tenaga Harian Lepas (THL) yang berlatar belakang Informasi dan Teknologi (IT).

Diketahui bahwa kondisi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Manado saat ini secara keseluruhan belum mampu menunjukkan profesionalisme kerja baik secara individu maupun secara kolektif. Secara individu, ditinjau dari keterampilan dan wawasan, masih banyak PNS yang kurang mahir dalam penggunaan perangkat komputer, belum mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informatika dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, kurang mampu dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dan informasi, serta kurang menguasai aturan yang ada. Dari data ASN Kota Manado Tahun 2018 yang berjumlah 5.722 pegawai, sumber daya pemerintah yang memiliki latar belakang pendidikan Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) hanya berjumlah 57 pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kesiapan menuju pengembangan Manado *Smart City* perlu menjadi perhatian bagi pemerintah untuk lebih meningkatkan sumber daya pemerintah di bidang TIK melalui perekrutan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang berlatar belakang TIK

Dari hasil wawancara yang di dapat yang menjadi kendala saat ini juga yaitu kapasitas dari *hardisk* dan *server* yang tidak cukup menampung data-data *CCTV* yang ada sehingga masyarakat sering mengeluh akibat sering errornya aplikasi Sitasya ini dan dari jumlah 130 *CCTV* itu juga dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi apalagi dari jumlah 130 *CCTV* tidak semua kamera bisa di akses atau di publikasi.

## 2. Interpretasi

Menurut Mudji (2005) pengertian interpretasi dalam data penelitian kualitatif yaitu suatu deskripsi atau ungkapan yang mencoba untuk mengambil pengetahuan mengenai sebuah data atau peristiwa melalui pemikiran yang lebih lanjut atau mendalam.

Sehubungan dengan interpretasi maka yang ingin dilihat apakah pelaksanaan program aplikasi Sitasya sudah berjalan efektif dimana adanya pemahaman yang sama antar pelaksana program aplikasi Sitasya dan penerima dalam hal ini masyarakat, terkait hal itu proses penyampaian informasi, sosialisasi merupakan hal yang sangat penting dan hal itu dilakukan melalui penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat Kota manado.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dimana Peneliti melihat bahwa semua pelaksana sudah memahami tentang tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Namun kurangnya perhatian atau sikap acuh tak acuh sehingga dalam proses pelaksanaan program menjadi lamban misalnya dalam melakukan pemecahan masalah yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh dimana dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam segi kebijakan dan tata pelaksanaan itu menjadi kelemahan terbesar dari Sitasya ini. Disimpulkan bahwa itu karena Sitasya tidak mempunyai regulasi kebijakan yang seharusnya menurut Peraturan Presiden

Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik setiap aplikasi harus memiliki kebijakan apakah dia keputusan walikota ataupun peraturan walikota.

Sejauh ini masalah yang terjadi dalam aplikasi ini ialah seringnya error dan hasil kualitas dari *CCTV*, banyaknya juga kamera yang tidak bisa diakses masyarakat yang ada di beberapa bagian tempat mengakibatkan masyarakat hanya bisa pasrah jika pada akhirnya mengakses jalan yang lalu lintasnya padat dan pada saat curah hujan yang tinggi biasanya akses untuk melihat kamera pemantau banjir tidak bisa dibuka.

### 3. Aplikasi

Aplikasi atau penerapan seringkali merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksanaannya maupun para petugas ditunjukkan oleh pedoman program ataupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus ditunjukkan oleh keadaan yang aktual. Suatu kebijakan hendak sukses/berhasil bila bisa diaplikasikan/diterapkan, bila tidak bisa diterapkan ialah hanya tumpukan kertas belaka. Karena itu, Jones (1994:320) mengatakan aplikasi, adalah “Ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program”.

Dari aspek penerapan atau aplikasi ini diketahui dari Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan sosialisasi tentang program-program dari pemerintah yang ada untuk pemberitahuan kepada masyarakat belum berjalan baik atau belum optimal. Dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kota Manado mengenai aplikasi Sitasya ini pada kenyataannya masih banyak masyarakat tidak mengetahui tentang aplikasi Sitasya dan fungsi dari aplikasi Sitasya ini secara langsung dari pemerintah.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti diketahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Manado masih perlu untuk lebih ditingkatkan. Hal-hal yang perlu dibenahi terkait dengan pelayanan publik antara lain profesionalisme

dan integritas aparatur dalam memberikan pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan, indeks kepuasan masyarakat yang sampai saat ini belum pernah diukur, dan belum tersedianya suatu bentuk sistem berbasis IT untuk mengatasi keluhan-keluhan masyarakat sehari-hari secara cepat dan tepat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, serta temuan di lapangan mengenai Implementasi Program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat Kota Manado, masih belum berjalan dengan baik, dilihat dari segi aspek pengorganisasian, interpretasi dan aplikasi / penerapan.

#### 1. Organisasi

Dalam aspek pengorganisasian, pihak dari Pemerintah Kota Manado adapun yaitu walikota selaku pembuat kebijakan masih belum maksimal dalam pengawasan dan mengevaluasi. Tak hanya dari pihak pemerintah kota pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado selaku instansi teknis penyelenggaraan pemerintah dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga masih belum maksimal dalam pemanfaatan Sitasya.

Karena kurangnya sumber daya manusia seperti tenaga (PNS) dibidang yang IT dan kondisi Pegawai Negeri Sipil di Kota Manado saat ini secara keseluruhan belum mampu menunjukkan profesionalisme kerja baik secara individu maupun secara kolektif, sehingga mempengaruhi kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang ada pada aplikasi Sitasya secara cepat dan tepat.

Pengawasan dan perbaikan fasilitas yang mendukung aplikasi Sitasya juga masih belum optimal seperti kurangnya mobil tangga yang membantu dalam pengawasan dan perbaikan *CCTV* yang ada. Dan masih kurangnya unit *CCTV* juga membuat tidak semua bagian di Kota Manado terlihat sehingga ini menjadi masalah karena

masyarakat tidak bisa menjangkau tempat tertentu di Kota Manado.

## 2. Intepretasi

Dalam aspek intepretasi dalam segi kebijakan dan tata pelaksanaan menjadi kelemahan terbesar Sitasya adalah karena Sitasya tidak memiliki regulasi kebijakan yang seharusnya menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik setiap aplikasi harus memiliki kebijakan sehingga ini menjadikan teknis pelaksanaan dari Sitasya ini masih belum optimal.

Proses penyampaian tugas, pokok dan fungsi masing-masing dari pelaksana juga masih belum optimal dilihat dari sikap acuh tak acuh yang dilakukan dalam proses pelaksanaan kebijakan.

Banyaknya kamera *CCTV* yang tidak bisa diakses mengakibatkan masyarakat sering meakukan *uninstal* aplikasi Sitasya karena masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap aplikasi ini mengakibatkan kecewa dengan apa yang dirasakan pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

## 3. Aplikasi/Pengaplikasian

Dalam aspek aplikasi/pengaplikasian dalam penerapan sosialisasi tentang program-program dari pemerintah yang ada untuk pemberitahuan kepada masyarakat belum berjalan baik atau belum optimal. Sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui informasi adanya program aplikasi Sitasya ini secara langsung dari pemerintah.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan juga sebagai pertimbangan agar pelaksanaan program aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) dapat berjalan sesuai yang sudah ditentukan serta berjalan optimal. Adapun saran-saran tersebut, yaitu berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka saran dari penulis sebagai berikut:

## 1. Organisasi

Pengorganisasian, kiranya Pemerintah Kota Manado harus segera mungkin untuk meningkatkan sumber daya pemerintah di bidang TIK untuk mendukung ketersediaan tenaga yang kompeten dalam pelaksanaan program yang antara lain perbaikan rekrutmen anggota dengan mempertimbangkan kapasitas mereka akan pengetahuan Teknologi Informasi melalui pelaksanaan pemilihan CPNS.

Dinas Komunikasi dan Informatika harus memperhatikan fasilitas yang diperlukan dalam melaksanakan program aplikasi Sitasya dengan melakukan penambahan unit yang dibutuhkan agar bisa berjalan dengan maksimal.

## 2. Intepretasi

Pada tahap intepretasi, kiranya Diskominfo harus selalu melakukan evaluasi program kerja rutin dengan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan untuk mengevaluasi kinerja dari para pelaksana dan untuk mencari solusi dalam mengatasi kendala. Dan kiranya Dinas Komunikasi dan Informatika harus lebih memperhatikan dalam pengawasan dan perbaikan di setiap *CCTV* seperti rutin pengecekan tiap-tiap unit dari *CCTV*.

## 3. Aplikasi

Pada tahap aplikasi/pengaplikasian kiranya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan sosialisasi lebih optimal seperti pengadaan sosialisasi lewat publik figur yang ada di kota manado melalui sosial media mereka yang mempunyai banyak pengikut yang tentunya akan menjangkau kalangan muda mudi yang belum mengetahui adanya program aplikasi Sitasya ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Abdul, W, S. 2004, *Aalisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, PT Bumi Aksara. Jakarta.

- Abdul, W, S. 2016, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, Cetakan Keempat. PT Bumi Aksara.
- Bugin, B. 2015. *Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-8. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung. Edisi Kedua.
- Dwiyanto, A. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Indrajit, R, E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Jones, C, O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta: Manajemen PR Raja Grafindo Persada..
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2017. *Pelayanan Publik*. Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Mirnasari, R, M. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Universitas Airlangga. Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1 Nomor.1
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mudji, F. 2005. *Interpretasi dan Hakekat Penafsiran dalam Menggali Makna*. On-line at <http://www.wikipedia/wiki/interpretasi>
- Nugroho, R. 2014. *Metode Penelitian Kebijakan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Rianto, Budi & Lestari, T. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government*, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tahir, A. 2015. *Kebijakan Public & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta CV.
- Winarno, B. 2016. *Kebijakan Publik era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. Cetakan Pertama. Bandung: PT Buku Seru.
- Weber, M. 1948. *From Max Weber: Essay in Sociology, Translated. Edited and With Introduction by H. H. Gerth and C. W. Mills*. London: Routledge and Keagen Paul.
- Sumber Lain:**
- Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018 tentang Manado *Smart City*
- Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan secara Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/28658/27990>
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378>
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/informatika/article/view/17849>