

**IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MANADO**

**KEVIN MALUWU
FEMMY A.G. TULUSAN
NOVIE PALAR**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Sam Ratulangi
kevinmaluwu@student.unsrat.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of the smart city program at the Manado City Information and Communication Department. This research uses descriptive qualitative research methods. Efforts or programs from the government in implementing the smart city of Manado City are realized through several public service programs including the Smart Command Center (C3), the analysis and map-based portal (PANANDA), the latest online tax (PONTER) and Manado Alert 112 (MS112). However, the implementation of these programs is found not to be running optimally, several obstacles that hinder the running of the smart city program in the city of Manado, including the lack of human resources within the Manado city government who are experts in the IT field with educational backgrounds in the field of technology and education. information, this greatly influences the ability of the apparatus to understand and implement existing programs, becomes ineffective, then the public's ignorance of the smart city program greatly affects the success of the smart city program in the city of Manado, then because of the large budget in meeting the needs for information technology infrastructure, the implementation of the smart city program has not been able to cover all the agencies, only a few agencies have been able to run the program

Keywords : Program Implementation, Smart City

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program smart city pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Upaya atau program dari pemerintah dalam mengimplementasikan smart city Kota Manado diwujudkan melalui beberapa program pelayanan publik antara lain Smart Command Center (C3), portal analisis dan berbasis peta (PANANDA), pajak online terbaru (PONTER) dan Manado Peringatan 112 (MS112). Namun implementasi dari program-program tersebut dirasa belum berjalan secara maksimal, beberapa kendala yang menghambat berjalannya program smart city di kota Manado, diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia di lingkungan pemerintah kota Manado yang ahli di bidang IT. dengan latar belakang pendidikan di bidang teknologi dan pendidikan. informasi, hal ini sangat mempengaruhi kemampuan aparatur dalam memahami dan mengimplementasikan program yang ada, menjadi tidak efektif, kemudian ketidaktahuan masyarakat terhadap program smart city sangat mempengaruhi keberhasilan program smart city di kota manado, kemudian karena besarnya anggaran dalam memenuhi kebutuhan infrastruktur teknologi informasi, implementasi program smart city belum dapat mencakup semua instansi, hanya beberapa instansi saja yang mampu menjalankan program tersebut.

Kata Kunci : Implementasi Program, Smart City

PENDAHULUAN

Di era yang serba dinamis ini perkembangan teknologi dan informasi berperan penting bagi negara yang sedang berkembang terutama di Indonesia oleh karena itu pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahan harus dapat tuntutan atas kebutuhan dari masyarakat, oleh karena itu dalam pelaksanaan pemerintahan harus mengikuti perkembangan sosial masyarakat agar sesuai dengan kebutuhan pemerintah dan masyarakat untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi, berbagai alternatif untuk melaksanakan proses pemerintahan pun mulai bermunculan dan di terapkan di berbagai instansi pemerintahan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi, berbagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. *Digital Government* (pemerintahan digital) merupakan salah satu sistem pelaksanaan pemerintah yang mulai diterapkan di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat.

Pada saat ini di Indonesia sendiri, pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 64% perkembangan konsep Digital Government merupakan pengembangan dari konsep e-government dengan melibatkan masyarakat dalam pengumpulan dan pemanfaatan data.

Beberapa bentuk dukungan dari kebijakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah pusat ataupun daerah akan suatu sistem pemerintahan yang terintegrasi, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan yaitu peraturan pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang implementasi undang - undang keterbukaan informasi publik.

Untuk menciptakan kemandirian dan untuk meningkatkan layanan publik adalah tujuan awal dari penerapan konsep smart city diberbagai kota didunia penerapan dan konsep

smart city ini sudah semakin berkembang dan sudah bisa diterima oleh masyarakat. Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang dan sudah mulai menerapkan konsep smart city disetiap kota.

Dasar dari peluncuran program ini setelah pemerintah mencermati sejumlah isu dan tantangan pembangunan daerah perkotaan yang ada di Indonesia. Menurut data BPS 2014, mereka mencatat pertumbuhan penduduk di daerah perkotaan 2.75% per tahun penduduk Indonesia sudah banyak hidup di kota dibandingkan pedesaan. Setelah melihat ketimpangan perkembangan jumlah penduduk menurut topologi Kota di Indonesia 2005 – 2025, pemerintah lewat Bapenas menjabarkan permasalahan dan tantangan perkotaan dalam framing isu perkotaan multi dinamis yang dikemas dalam kebijakan pengembangan perkotaan nasional.

Di Kota Manado sendiri ikut serta dalam gerakan menuju smart city yang merupakan program nasional yang dilaksanakan sejak tahun 2015. Manado sendiri pada periode pemerintahan 2016 – 2021 menyusun visi Manado Kota Cerdas 2021, diusungnya visi tersebut berdasarkan visi rencana pembangunan jangka panjang daerah (RPJPD) Kota Manado tahun 2005 – 2025 dan gambar profil dan isu strategi saat ini di Kota Manado, serta memperhitungkan kondisi yang akan datang. Dengan visi Manado Kota Cerdas 2021, menjadi ulasan yang kuat untuk menerapkan program smart city di Kota Manado.

Dalam upaya mewujudkan visi pemerintah tersebut pemerintah mengajak berbagai akademisi perguruan tinggi baik itu di Sulawesi Utara maupun diluar daerah Sulawesi Utara, pada tahun 2019 pemerintah Kota Manado telah melakukan kerja sama dengan Institut Teknologi Bandung (ITB) melalui penandatanganan kesepahaman (MOU) dalam rangka pengembangan dan penerapan Manado smart city. Upaya dalam

mengimplementasikan smart city Kota Manado diwujudkan melakukan beberapa program pelayanan publik antara lain Cerdas Command Center (C3), portal analisis dan berbasis peta (PANANDA), pajak online terbaru (PONTER) dan Manado Siaga 112 (MS112).

Namun pelaksanaan digital governance di Kota Manado masih menemukan berbagai kendala. Jalannya program masih belum dibarengi dengan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat belum mengetahui dan memahami akan pelaksanaan program tersebut. Ketidaktahuan masyarakat tersebut mengakibatkan pengadaan inovasi pelayanan publik beberapa aplikasi yang ada menjadi tidak efektif. Masih kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang menunjang juga menjadi kendala dalam pelaksanaan program digital government. Penggunaan alat – alat berbasis teknologi merupakan kegiatan yang membutuhkan sumber daya financial yang besar dalam pengadaannya, hal ini menjadikan pelaksanaan program belum optimal, disatu sisi kebutuhan akan sumber daya manusia yang menjadi satu masalah, karena kurangnya sumber daya yang terampil dibidang teknologi membuat penerapan program belum maksimal. Selain itu tuntunan dari program ini mengharuskan setiap instansi – instansi pemerintah harus lebih meningkatkan kerjasama yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. bertitik tolak pada latar belakang permasalahan inilah maka penulis tertarik untuk memilih judul penelitian yaitu Implementasi Program Smart City Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa referensi literatur penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan referensi. Selain itu juga untuk menghindari

pengertian kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti menyusun hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut :

Billie E Bitjoli, Youlie Rindengan, Stanley Karouw (2017) Penelitian yang berjudul “Analisa Kesiapan Kota Cerdas” (Satu Kasus: Pemerintah Kota Manado). Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh informasi mengenai pelaksanaan kota cerdas di kota Manado. Dikemukakan bahwa penelitian ini mengukur kesiapan *E-Readiness internal* Pemerintah Kota Manado dalam pembangunan menuju kota cerdas. Penelitian ini dilakukan pada SKPD yang ada di Pemkot Manado dengan melibatkan 20 responden kuisisioner dari 18 SKPD yang tersebar di lingkungan pemerintah kota Manado. Berdasarkan pengukur kesiapan *E-Readiness internal* Pemerintah Kota Manado menuju Manado smart city dengan menggunakan skala likert maka didapat kesimpulannya bahwa pemerintah kota Manado telah siap berdasarkan pada indikator *Awareness, Governance, Komitmen Sumber daya bisnis, dan Sumber daya teknologi*. Sedangkan pada indikator Sumber daya Manusia bisa dikatakan belum cukup siap dilihat dari hasil pengujian yang ternyata bahwa masih kurangnya pegawai yang memiliki latar belakang IT/computer, serta masih banyak pegawai di sebagian besar SKPD yang memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan komputer serta menjalankan.

Elvis Ruru, Florence Daicy Lengkong, Rully Mambo (2020) Dengan judul penelitian: Implementasi Program Digital Government Smart City di Kota Manado. Dalam ini bertujuan turtuk mengetahui Implementasi Digital Government smart city Kota Manado. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pelaksanaan digital government smart city di kota Manado telah berlangsung sejak tahun 2017 mengacu kepada visi kota Manado yakni Manado Kota Cerdas 2021. Pada tahun 2018 dikeluarkan Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2010 yang mengatur tentang pelaksanaan digital

government berkonsep smart city di kota Manado.

Pelaksanaan digitat government smart city di kota Manado didapati belum berjalan dengan optimal, beberapa kendala yang menghambat jalannya digital government smart city, di kota Manado diantaranya; Masih minimnya sumber daya manusia di lingkungan pemerintah kota Manado dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi di bidang teknologi dan informasi. Hal tersebut mempengaruhi kemampuan aparatur dalam memahami dan melaksanakan program yang ada tidak efektifnya mekanisme sosialisasi yang dilakukan mengakibatkan ketidaktahuan dan ketidakpahaman masyarakat dalam memanfaatkan perayanan digitat dari pemerintah metarui program smart city kota Manado, kemudian besarnya anggaran dalam memenuhi kebutuhan infrastruktur teknologi informasi membuat pelaksanaan digital government smart city belum mencakup sernua satuan kerja perangkat daerah di kota Manado selain itu sumber anggaran yang berasal dari Alokasi Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Manado didapati belum optimal dalam memenuhi penyediaan fasilitas teknologi informasi di dalam lingkungan pemerintah Kota Manado.

Adam H Albari, Ronny Gosal, Fanley Pangemanan (2019) Penelitian yang berjudul: "Implementasi Progam Cerdas Comrnaud Center Dalam Rangka mewujudkan Smart City" (Studi di Dinas Komunikadi dan Informatikan Kota Manado). Command Center adalah langkah awal mewujudkan Smart City. Di mana Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjalankan tupoksinya memberi pelayanan kepada masyarakat berbasis pada digitalisasi. Command Center merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan Electronic Government. Di Indonesia Kota pertama yang menerapkan Command Center adatah Kota Bandung.

Melihat penyumbang netizen terbanyak media sosial di Indonesia adalah Kota Bandung maka Wali Kota Bandung sendiri memanfaatkan hal ini sehingga muncullah ide gagasan dari Wali Kota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat Electronic Governement pada Program Command Center.

Michelle E Kembuan, Helly Kolondam, Very Londa (2018)

Penelitian yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pendistribusian Dana Bantuan Sosial Banjir Di Kecamatan Tikala Kota Manado" ini dilakukan di Kota Manado. Implementasi kebijakan pendistribusian dana bantuan sosial banjir bertujuan untuk membantu masyarakat yang terkena bencana banjir dengan memperbaiki pemukiman warga yang hancur dan sudah tidak layak untuk di tempati namun kenyataannya kebijakan yang dilakukan belum berjalan dengan maksimal, oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana implementasi kebijakan pendistribusian dana bantuan sosial banjir di Kecamatan Tikala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi dari Donald Van Meter dan Carl Van Horn, dimana dalam implementasi kebijakan dilihat dari 6 variabel yang berpengaruh besar dalam implementasi kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan adalah penting karena implementasi kebijakan yang berhasil bisa jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sumber daya yang memadai baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial akan berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan kebijakan. Komunikasi merupakan informasi bagi pemerintah untuk menginformasikan kebijakan kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran. Karakteristik agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang terlibat dalam mengimplementasikan kebijakan. Disposisi adalah sikap yang dimiliki oleh pelaksana

kebijakan seperti etika dan komitmen untuk membuat kebijakan ini berhasil. Kondisi sosial ekonomi dan politik adalah menilai kinerja implementasi sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu melalui wawancara kepada 7 orang informan, observasi secara langsung dan penelusuran dokumen yang ada kaitannya dengan kebijakan, bahkan dalam penelitian dibantu dengan adanya pedoman wawancara, alat perekam dan alat tulis menulis. Hasil penelitian secara umum menjelaskan bahwa Implementasi Kebijakan Pendistribusian Dana Bantuan Sosial Banjir di Kecamatan Tikala belum berjalan dengan maksimal

KONSEP TEORI

Implementasi merupakan suatu penerapan atau juga sebuah tindakan yang dilakukan dengan berdasarkan suatu rencana yang telah/sudah disusun atau dibuat dengan cermat serta juga terperinci sebelumnya. Implementasi juga merupakan suatu tindakan atau juga bentuk aksi nyata dalam melaksanakan rencana yang sudah dirancang dengan matang. Dengan kata lain, implementasi ini hanya dapat dilakukan apabila sudah terdapat perencanaan serta juga bukan hanya sekedar tindakan ssmata.

Menurut Nurdin Usman (2002:70), pengertian impiementasi merupakan sesuatu yang bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau juga aktivitas yang dilakukan dengan secara sistematis serta terikat oleh mekanisme. Karena begitu, maka implementasi tersebut bukan sekedar aktivitas, namun suatu kegiatan atau aktivitas yang terencana serta untuk mencapai tujuan kegiatan atau aktifitas.

Edward III (Subarsono, 2006:90) menyarankan untuk memperhatikan empat faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu program atau kebijakan sehingga pelaksanaan atau implementasi dari program atau kebijakan bisa menjadi efektif, yaitu;

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan atau implementasi suatu program/kebijakan Komunikasi menyangkut proses penyampaian informasi atau transmisi, kejelasan informasi tersebut serta konsistensi informasi yang disampaikan. Pengetahuan atas hal-hal yang mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan pelaksanaan harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat.

Komunikasi sangat penting, karena suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana, dimana komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementer akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan atau program yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi ini yaitu :

- a. Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu hasil implementasi atau pelaksanaan yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam proses transmisi ini yaitu adanya salah pengertian, hal ini terjadi karena komunikasi pelaksanaan tersebut telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga hal yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan informasi dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan. Kejelasan informasi kebijakan tidak selalu menghalangi pelaksanaan kebijakan atau program, dimana pada tataran tertentu para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan program, tetapi pada tataran yang lain maka hal tersebut justru akan

menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

- c. Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan, apabila perintah yang diberikan seringkali berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumberdaya

Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi pelaksana atau implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi tidak akan berjalan secara efektif. Sumber daya adalah faktor penting untuk pelaksanaan program agar efektif, dimana tanpa sumberdaya maka program atau kebijakan hanya sekedar kertas dokumeu.

Edward III (1980:53) menyatakan bahwa hal ini meliputi empat komponen, yaitu:

- a. Staf (staff) dimana kuantitas dan kualitas pelaksana yang memadai merupakan hal yang penting dalam implementasi atau pelaksanaan program.
- b. Infomasi (information) yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan.
- c. Kewenangan (outhority) tugas dan tanggung jawab.
- d. Fasilitas (Facilities) yang dibutuhkan dalam pelaksanaan, dimana seseorang pelaksana mungkin mempunyai staf yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan, dan mungkin mempunyai wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa fasilitas yang memadai untuk melakukan koordinasi maka besar kemungkinan pelaksanaan program yang direncanakan tidak akan berhasil dengan efektif.

3. Disposisi atau attitudes

Disposisi adalah sikap dan komitmen aparat pelaksana terhadap program khususnya dari

mereka yang menjadi pelaksana atau implementor dari program dalam hal ini terutama adalah aparatur birokrasi. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan atau program, sedangkan apabila implementor atau pelaksana memiliki sikap yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi atau pelaksanaan program juga menjadi tidak efektif. Edward III (1980:98) menyatakan bahwa dua aspek yang perlu diperhatikan dalam mengatasi dampak dan sikap birokrat atau pelaksanaan yang sering kali mengesampingkan pelaksanaan program yang telah dibuat, yaitu:

- a. Penempatan pegawai (*staffing the bureaucracy*), dimana sikap dari para aparat birokrasi kadangkala menyebabkan masalah apabila sikap ataupun cara pandangnya berbeda dengan pembuat kebijakan. Apabila mendapat masalah dalam pelaksanaan program khususnya dari perilaku aparat birokrasi pelaksana. Hal ini diselesaikan dengan mempertimbangkan pengangkatan eksekutif, sistem pelayanan publik, system aturan kepegawaian dan metode-metode personel yang sudah ada.
- b. Insentif (*incentivies*), dimana mengganti susunan pegawai pada birokrasi pemerintahan adalah hal yang tidak mudah dan hal tersebut tidak menjamin proses pelaksanaan berjalan lancar. Teknik lain yang dapat digunakan adalah dengan mengubah insentif. Memanipulasi atau mengubah insentif pembuat kebijakan pada level atas diharapkan dapat mempengaruhi kinerja atau tindakannya.

c. Struktur birokrasi

Struktur organisasi adalah susunan komponen (unit-unit) kerja dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja serta adanya kejelasan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda diintegrasikan atau dikoordinasikan. selain itu struktur organisasi juga menunjukkan

spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi atau pelaksanaan program.

Implementasi kebilakan menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21) “implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan”. Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting didalam kebijakan publik.

Menurut Van Metter dan Van Horn (dalam Asustino 2008:195) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan - tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Smart city atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya (Pratama, 2014). Tujuan dari pendekatan smart city untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya. “*The structure of smart city includes perception layer, network layer and application layer, which can make the future world increasingly appreciable and measurable, increasingly interconnection and*

interoperability and increasingly intelligent” (struktur dari smart city meliputi lapisan persepsi, lapisan jaringan dan lapisan aplikasi, yang dapat membuat masa depan dunia semakin cukup dan terukur, semakin interkoneksi dan interoperabilitas dan semakin cerdas) (Su, Li, & Fu, 2011).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dengan lebih detail masalah-masalah yang akan diteliti dengan mencari tahu atau mempelajari suatu kejadian dengan individu dan kelompok yang berperan dalam masalah tersebut.

Informan (narasumber) dalam penelitian merupakan orang yang oleh peneliti dianggap menguasai, memahami, dan tau tentang objek penelitian, yang dapat memberikan informasi secara jelas dan tepat. Informan dalam penelitian ini adalah:

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado 1 orang
2. Kepala Bidang Informasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado 1 orang
3. Kepala Instruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado 1 orang
4. Masyarakat 5 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi program smart city di Kota Manado yang dilakukan melalui

wawancara, observasi dan studi lapangan menunjukkan bahwa program smart city pada umumnya sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa aspek yang belum maksimal. Program smart city adalah salah satu program yang diterapkan oleh dinas komunikasi dan informatika Kota Manado seperti pemantau kemacetan, banjir dan sebagainya. Maka peneliti akan membahasnya dengan menggunakan pendekatan Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi birokrasi sebagai berikut :

1. Komunikasi

Sehubungan dengan interpretasi, maka yang ingin dilihat apakah pelaksanaan program smart city sudah berjalan efektif dimana adanya pemahaman yang sama antara pelaksana program 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.

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 dan sikap acuh tak acuh sehingga dalam proses pelaksanaan program menjadi lamban misalnya melakukan pemecahan yang ada.

Keberhasilan pelaksanaan program smart city yang terpenting adalah adanya pemahaman oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan maupun penerima kebijakan atas pedoman pelaksanaan. Karena itu perlu diupayakan adanya saling pengertian diantara aparat pelaksana dalam hal ini fasilitator, tim teknis dan masyarakat sebagai penerima manfaat, disini diperlukan prosedur ataupun petunjuk

teknis dari program untuk dijadikan pedoman disaat pada pengimplementasiannya. Dan tanggung jawab dari orang – orang terpaut pada pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing – masing.

Dari aspek penerapan diketahui bahwa di Dinas sosialisasi tentang program – program dari pemerintah yang ada untuk pemberitahuan kepada masyarakat tapi belum berjalan baik atau belum optimal. Dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kota Manado mengenai program smart city ini pada kenyataannya masih banyak masyarakat tidak mengetahui tentang program smart city.

2. Sumber daya

Diketahui bahwa sumberdaya manusia sebagai pelaksana program smart city 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 pendidikan informatika dan teknologi.

Peneliti melihat mereka hanya mempunyai disetiap divisi 4 sampai 7 orang yaitu divisi programmer 4 orang, divisi jaringan 7 orang, divisi operator 8 orang dan divisi disain 4 orang dan semuanya itu adalah Tenaga Harian Lepas (THL) dan tenaga pegawai negeri sipil hanya 4 orang yang bertanggung jawab dibawah naungan seksi infrastruktur dan teknologi.

Diketahui bahwa kondisi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Manado saat ini secara keseluruhan belum 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 computer dan 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.

Disamping itu juga berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dilapangan bahwa jumlah peralatan cctv yang telah terpasang berjumlah 130 cctv yang seharusnya dibutuhkan setiap 8 cctv dipegang oleh 1 orang operator untuk maksimalisasi pemanfaatan program ini dibutuhkan setidaknya 25 orang. Fasilitas yang mendukung juga mempengaruhi maksimalnya pemanfaatan peralatan ini karena mereka hanya mempunyai 1 mobil yang digunakan dalam pengawasan dan perbaikan peralatan cctv.

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 ada beberapa cctv yang rusak atau sudah tidak berfungsi lagi sehingga masyarakat tidak dapat

mengakses perkembangan dari suatu peristiwa atau kejadian.

Dengan ini para informan mengharapkan program smart city ini bisa berguna sesuai dengan fungsi dan tujuan dibuatnya aplikasi ini dari dibuatnya peraturan Walikota No. 10 tahun 2018 tentang Manado smart city yaitu untuk membentuk suatu kota yang aman dan nyaman bagi warga serta untuk memperkuat daya saing dalam hal kenyamanan lingkungan.

3. Disposisi

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti diketahui bahwa 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 berbagai keluhan masyarakat sehari – hari secara cepa dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa prosedur kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika sudah jelas pelaksanaannya karena menggunakan peraturan Walikota nomor 45 tahun 2016 tentang struktur organisasi tata kerja Dinas Kominfo namun harus tetap dalam pengawasan pemerintah. Sehubungan dengan penerapan yang tertuang dalam peraturan Walikota Manado nomor 10 tahun 2018 tentang Manado Smart City menimbang bahwa untuk mengimplementasikan dan mengelola teknologi dan informasi komunikasi (TIK) diperlukan suatu sistim yang strategis dan komprehensif melalui pengembangan Manado Smart City sebagai pedoman peningkatan pelayanan

publik di lingkungan pemerintah Kota Manado. Ini tentunya mengarah kepada publik dari pemerintah Kota Manado kepada masyarakat melalui program yang dilaksanakan dan hal tersebut harus didukung pula oleh sikap atau ketegasan pemerintah Kota Manado untuk secara secara bersungguh – sungguh berkomitmen menjalankan peraturan serta program tersebut guna melindungi kepentingan dan ketertiban serta kenyamanan masyarakat Kota Manado.

4. Struktur organisasi / birokrasi

Max Weber (1948) menjelaskan bahwasanya 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 diantara 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.

Pentingnya peneliti dalam melihat struktur pelaksana program smart city ini membutuhkan keterlibatan penyuluh dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta dari pemerintah Kota Manado sebagai mitra kerja harus yang mampu bekerja sama dengan baik dan harus terus melakukan monitoring serta evaluasi program. Dalam hal pengorganisasian peneliti melihat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado yang mempunyai visi “Manado Kota Cerdas 2021”. Sangat mempunyai hubungan yang erat untuk mengimplementasikan keputusan

peraturan Walikota Manado nomor 10 tahun 2018 tentang smart city.

Sesuai dengan hasil penelitian dan hasil wawancara bahwa pelaksanaan program smart city sepenuhnya dibawah pengawasan dinas komunikasi dan informatika kemudian diketahui struktur organisasi yang ada di Diskominfo telah terlaksana sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.

PENUTUP

Kesimpulan

Bertitik tolak pada hasil penelitian maka dapatlah dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari aspek komunikasi program Smart city sudah berjalan efektif dimana adanya pemahaman yang sama antara pelaksana program 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.
2. Sumber daya manusia sebagai pelaksana program smart city di bagian tenaga informasi dan teknologi (IT) masih kurang baik Pegawai Negeri sipil (PNS) maupun tenaga Harian lepas (THL) yang berlatar belakang pendidikan informatika dan teknologi. Secara individu ditinjau dari keterampilan dan wawasan, masih banyak PNS yang kurang mahir dalam penggunaan perangkat computer dan belum mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informatika. Bahwa untuk mengimplementasikan dan mengelola teknologi dan informasi komunikasi (TIK) diperlukan suatu sistem yang strategis dan komprehensif melalui pengembangan Manado smart city sebagai pedoman peningkatan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kota

manado, hal tersebut harus didukung pula oleh sikap atau ketegasan. Secara beresungguh sungguh berkomitmen menjalankan peraturan serta program tersebut guna melindungi kepentingan dan ketertiban serta kenyamanan masyarakat kota Manado.

4. Dilihat dari struktur yang ada, dinas komunikasi dan informatika telah menjalankan tugas dan fungsinya masing masing dengan pembagian kerja yang jelas dan sesuai peraturan yang berlaku.

Saran

Bertitik tolak pada hasil kesimpulan tersebut maka dapatlah dikemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Kepada dinas komunikasi dan informatika disarankan pemerintah melakukan pembenahan sumber daya aparatur di satuan kerja perangkat daerah kota Manado sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan program smart city di setiap satuan kerja perangkat daerah. Disarankan agar pemerintah memaksimalkan penerimaan calon pegawai negeri sipil dengan memperhatikan latar belakang pendidikan dan kompetensi khususnya pada bidang teknologi dan informasi, serta penempatan pegawai dengan kompetensi keilmuan teknologi dan informasi pada setiap satuan kerja perangkat dintensitas komunikasi melalui penyampaian informasi, sosialisasi mengenai program smart city lebih ditingkatkan lagi.
2. Sumberdaya manusia sebagai pelaksana program smart city perlu ditingkatkan terutama kemampuan penggunaan perangkat computer yang berhubungan dengan teknologi informatika juga tenaga pegawai yang masih kurang perlu penambahan dan dalam perekrutan diprioritaskan mereka yang berlatar belakang pendidikan informatika dan teknologi.

3. Kepala pemerintah Kota Manado disarankan agar lebih bersungguh sungguh dan tegas dalam melaksanakan peraturan pemerintah yang mendukung terlaksananya program smart city di Kota Manado guna melindungi kepentingan dan ketertiban serta kenyamanan masyarakat. Disarankan agar penganggaran program *smart city* di prioritaskan dalam Alokasi Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) kota Manado, meningkatkan dana alokasi untuk pembangunan infrastruktur teknologi dan informasi dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensi penggunaan anggaran, agar program berjalan optimal dan tetap sasaran. Tidak bergantung terhadap penganggaran APBD dengan mencari dan menyiapkan mekanisme penganggaran dan pengadaan fasilitas *smart city* dari sumber lain.
4. Dinas komunikasi dan informatika diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik guna menunjang suksesnya pelaksanaan program smart city di kota manado

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eka Pratama, ST. MT. I Petu. 2014. *“Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi – Teknologi Pendukung lainnya”*. Bandung Informatika.
- Albari A. H. Gosal, T.A. M.R, Pangemanan, F. N. 2019. *Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Mewujudkan Smart City. (studi di Dinas Komunikasi dan Infomatika Kota Manado)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan 3.(3):1-14.<https://e-journal.unsrat.ac.id>.
- Albari A. H. Gosal, T.A. M.R, Pangemanan, F. N. 2019. *Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Mewujudkan Smart City. (studi di Dinas Komunikasi dan Infomatika Kota Manado)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan

- 3.(3) journal.unsrat.ac.id.
- 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.
- Bitjoli, B. E. Rindangan., Y. D. Y. Karow., S.D.S. 2017. "Analisis Kesiapan Kota Cerdas (Studi Kasus Pemerintah Kota Manado)" E-journal teknik informatika. 12 (1). [Http://ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id).
- Dwiyanto, A. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung, Bandar Maju.
- Indrajit, R, E. (2002). *Membangun Aplikasi EGovernment*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Jones, C, O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta: Manajemen PR Raja Grafindo Persada..
- 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.
- Maatoke, F. S. Kaawoan. J. Undap G. 2020. *Implementasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Pananda) Sudi di Badan Perencanaan Penelitian dan Pembangunan Daerah Kota Manado*. Jurnal Eksekutif 2 (5) ejournal.unsrat.ac.id.
- Mambu, Oletta E. Rindengan, DY, Yaulie, Karouw. Stanley DS. 2016. *Pengembangan Aplikasi E-Report Layanan Masyarakat Untuk Manado Smart City*. Jurnal Teknik Informatika 8 (1) ejournal.unsrat.ac.id
- Kembuan, M. Kolondam, H. Londa, V. 2018. *Implementasi Kebijakan Pendistribusian Dana Bantuan Sosial Banjir di Kecamatan Tikala Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik 4.(63) ejournal.unsrat.ac.id
- Nugroho, R. 2014. *Metode Penelitian Kebijakan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ruru, E. Lengkong. F. D. Mambo R. 2020. *Implementasi Program Smart City Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik 6. (95) ejournal.unsart.ac.id
- Sinambala, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Impelemntasi)* Jakarta Bumi Aksara.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta, UNS.
- Sutrisno, B. Akbar I. 2008. *E-paertisipan dalam pembangunan lokal (study implementasi smart city kota Bandung)*, jurnal sosiotegnoli, 17 (2) ejournal.ac.id
- Widodo N. 2016. *Pengembangan E-Government di Pemerintahan dalam Langka Mewujjdkan Smart City (Studi di Daerah Kota Malang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP).