

OPTIMALISASI INFORMASI APLIKASI (SITASYA) SISTEM PEMANTAUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MANADO

Aditya Marcello Sumartono¹
Stefanus Sampe²
Neni Kumayas³

Abstrak

Dinas komunikasi dan informatika kota manado mengembangkan aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (SiTasya), diluncurkan aplikasi tersebut di playstore di perangkat android pada 24 juli 2018, aplikasi (SiTasya) merupakan layanan aplikasi yang tugasnya memantau keadaan sekitar kota manado lewat Circuit Closed Television (CCTV) berbasis Information Teknologi (IT) yang dipasang di 20 titik sudut jalan dan di lampu lalu lintas dan masyarakat dapat melihat keadaan pemantauan keadaan sekitar di kota manado dengan mengakses aplikasi (SiTasya). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui optimalisasi informasi aplikasi (SiTasya) sistem pemantauan masyarakat dalam pelayanan publik di kota manado. Teori utama yang dipakai yaitu teori dari Sinambela tentang pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Dalam penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Untuk penelitian ini peneliti menggunakan Handphone untuk merekam hasil wawancara dengan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat kota manado lewat aplikasi (SiTasya) belum optimal hal ini banyak keluhan dari masyarakat kota manado yang menggunakan aplikasi tersebut yang sering mengeluhkan beberapa kendala ketika pengguna ingin mengakses layanan informasi lewat aplikasi (SiTasya). Dengan adanya aplikasi (SiTasya) ini pemberian layanan dari dinas komunikasi dan informatika kota manado kepada masyarakat kota manado menjadi lebih cepat, mudah, dan murah oleh karena itu pemberian pelayanan kepada masyarakat kota manado lewat layanan informasi berbasis aplikasi harus lebih dioptimalkan lagi sesuai dengan tujuan visi dan misi pemerintah kota manado.

Kata Kunci: Optimalisasi Informasi, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Pemerintah kota manado bersama dinas komunikasi dan informatika kota manado mengembangkan beberapa aplikasi dalam menunjang kota manado menjadi smart city atau kota cerdas. Dari beberapa aplikasi yang ada pemerintah kota manado bersama dinas komunikasi dan informatika kota manado mengembangkan aplikasi salah satunya Sistem Pemantauan Masyarakat (SiTasya). Diluncurkan aplikasi tersebut di playstore di perangkat android pada 24 juli 2018.

Aplikasi (SiTasya) merupakan layanan aplikasi yang tugasnya memantau keadaan sekitar kota manado lewat Circuit Closed Television (CCTV) berbasis Information Teknologi (IT) yang dipasang di 20 titik sudut jalan dan di lampu lalu lintas yang dimana dimonitoring lewat layar lebar yang dimana kita bisa sebut program Cerdas Command Center Manado yang berada di kantor walikota lantai dua dan bekerjasama dengan dinas komunikasi dan informatika, dan masyarakat dapat melihat keadaan pemantauan keadaan sekitar di kota manado dengan mengakses aplikasi (SiTasya).

Untuk dapat mengakses aplikasi (SiTasya) masyarakat bisa mendownload aplikasi tersebut di playstore untuk handphone android dengan menggunakan jaringan yang tersedia. Dengan begitu masyarakat kota manado dengan mudah melihat beberapa pemantauan layar lewat CCTV dan dengan aplikasi (SiTasya) masyarakat begitu cepat menerima proses informasi dari aplikasi tersebut sehingga masyarakat kota manado dapat begitu mudahnya mengetahui berbagai situasi dan kondisi yang ada di kota

manado, entah itu mulai dari kemacetan, banjir, penutupan jalan sementara oleh pihak yang terkait dan berbagai masalah lainnya lewat aplikasi (SiTasya). Lewat pemberian layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini dinas komunikasi dan informatika kota manado mengoptimalkan pelayanan lewat jarak jauh kepada masyarakat kota manado berupa aplikasi (SiTasya) ini. Akan tetapi dalam mengoptimalkan layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat kota manado yang telah mengakses layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini.

Selain dalam pemberian layanan informasi dari aplikasi (SiTasya), dengan adanya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Pasal 13 ayat 1 yaitu mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Maka pihak dari dinas komunikasi dan informatika kota manado selaku pembuat aplikasi (SiTasya) ini harus melayani masyarakat dengan pelayanan lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) dengan cepat, tepat, dan sederhana. Lewat layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini masyarakat kota manado tidak perlu lagi melihat langsung kondisi jalan yang akan di lewati atau hanya ingin melihat keadaan lalu lintas jalan di kota manado, tetapi masyarakat tinggal mengakses saja layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini dengan begitu masyarakat dapat mengetahui segala keadaan kondisi yang ada pada pemantauan lokasi-lokasi mana yang ingin dilihat lewat dari aplikasi (SiTasya) ini.

Akan tetapi untuk dapat mengakses layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) masyarakat harus mendownload terlebih dahulu di

handphone masing-masing dari masyarakat kota manado tetapi tidak semua handphone masyarakat kota manado mempunyai aplikasi (SiTasya) ini dikarenakan untuk dapat mengakses layanan informasi dari aplikasi (SiTasya).

Dari kendala tadi dalam mengakses layanan informasi lewat aplikasi (SiTasya) dari masyarakat di kota manado peran dinas komunikasi dan informatika kota manado yang berwenang dalam menjalankan tugasnya memiliki peran dalam melayani masyarakat dalam pemberian akses layanan informasi publik berbentuk pengembangan dan pengelolaan aplikasi. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dari peraturan daerah tersebut tadi, ada juga yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado Tipe A mengenai Tugas di Pasal 3 Dinas Komunikasi dan Informatika Mempunyai Tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi Dan Informatika, Persandian dan Statistik serta tugas pembantu.

Salah tugas yang dijalankan dinas komunikasi dan informatika kota manado yaitu pelayanan publik kepada masyarakat kota manado lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) dimana masyarakat yang ingin melihat keadaan kondisi jalan di kota manado sudah tidak perlu turun langsung lagi untuk melihat kondisi keadaan jalan tetapi hanya perlu mengakses saja layanan

informasi aplikasi (SiTasya) dengan tinggal mendownload saja di handphone pengguna masyarakat kota manado dengan begitu pelayanan publik dari dinas komunikasi dan informatika kota manado kepada masyarakat kota manado dengan lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) terasa begitu cepat dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di kota manado.

Akan tetapi dalam melayani masyarakat kota manado lewat pemberian layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini, banyak masyarakat kota manado yang mengeluhkan mengenai server atau jaringan yang ingin masuk kedalam aplikasi (SiTasya) seringkali lambat yang terasa oleh pengguna aplikasi.

Selain Peraturan Walikota tadi dinas komunikasi dan informatika kota manado juga melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) atau tata kerja dari dinas komunikasi dan informatika kota manado, salah satu (SOP) yaitu mengenai tentang kerjasama dengan instansi lain yang dimana dinas komunikasi dan informatika kota manado begitu lemahnya dalam mengkoordinasikan kerjasama mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat kota manado lewat layanan informasi berbasis aplikasi (SiTasya) dengan badan penanggulangan bencana daerah kota manado.

Tinjauan Pustaka

Digitalisasi informasi adalah proses mengubah berbagai informasi, kabar, atau berita dari format analog yaitu dimana media dikategorikan seperti komunikasi tatap muka, koran, majalah, brosur dan lain sebagainya, menjadi format digital yaitu media yang

dikodekan dalam format mesin yang dapat dibaca.

Menurut Atmoko (2015:1) menjelaskan digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital.

Menurut Syafiie (2010:62) menjelaskan informasi yaitu berbagai rekaman peristiwa dapat diberikan setelah kita memiliki dokumentasinya baik berupa rekaman kaset, video, catatan tulisan, foto, berbagai barang peninggalan dan lain-lain. Setelah itu baru dipublikasikan sepanjang diperlukan.

Menurut O'brien dan Marakas (2014:4) menjelaskan sistem informasi adalah bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apa pun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah, dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi. Manusia bergantung pada sistem informasi modern untuk berkomunikasi dengan yang lainnya menggunakan berbagai perangkat fisik (perangkat keras), instruksi dan prosedur pemrosesan informasi (perangkat lunak), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang tersimpan (sumber data).

Optimalisasi adalah suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:81) menjelaskan optimalisasi adalah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling

menguntungkan, Mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, Optimalisasi berarti pengoptimalan.

Menurut Hayat (2017:27) menjelaskan optimalisasi pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Menurut Hayat (2017:27) menjelaskan ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu:

1. Kepemimpinan
2. Budaya organisasi
3. Kelembagaan
4. Tata kerja
5. Standar pelayanan
6. Pengelolaan pengaduan masyarakat
7. Pengendalian dan evaluasi
8. Sarana prasarana
9. Penggunaan teknologi informasi
10. Pengelolaan sumber daya manusia.

Menurut Siagian (2016:111) menjelaskan optimalisasi pemanfaatan internet ada beberapa hal perlu diperhatikan diantaranya yaitu:

1. Identifikasi daerah-daerah penyebaran informasi sehingga diketahui dengan jelas daerah mana dalam organisasi atau perusahaan yang lalu lintas dokumentasinya paling "padat". Seperti dimaklumi, dengan penggunaan teknologi yang paling canggih sekalipun dewasa ini masih terjadi "arus lalu lintas" dokumen tertentu yang dihasilkan oleh kegiatan berbagai fungsi bidang fungsional seperti produksi, pemasaran, penjualan, logistik,

keuangan, akunting, manajemen sumber daya manusia, dan lain sebagainya.

2. Manajemen organisasi atau perusahaan harus menentukan pula perangkat apa yang akan digunakan untuk menyediakan informasi bagi para pengguna, apakah melalui web server, electronic mail, atau cara lain, terganung pada sifat informasi tersebut apakah “umum dan terbuka” ataukah bersifat rahasia.
3. Perlu dipertimbangkan oleh manajemen organisasi atau perusahaan apakah akan membangun interface web sendiri untuk kepentingan penanganan informasi resmi sebagai aplikasi utama.
4. Praktek memasang internet menunjukkan bahwa sebelum membangun internet secara permanen terlebih dahulu dilakukan proyek percontohan atau pilot project.
5. Agar optimalisasi pemanfaatan teknologi internet dapat diwujudkan, internet mutlak perlu memperoleh dukungan dari semua komponen organisasi, baik komponen yang menyelenggarakan tugas pokok maupun komponen yang berfungsi memberi dukungan.
6. Keamanan dan kerahasiaan informasi.
7. Sumber daya manusia.

Pemerintahan elektronik atau e-government, juga disebut e-gov, digital government, online government atau dalam konteks tertentu transformational government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan

pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Menurut Hardiyansyah (2011:118) menjelaskan ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya e-government dalam pembangunan masyarakat jaringan:

1. Elektronisasi komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk baru partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan juga semakin tinggi. Disamping itu bentuk transaksi baru ini akan menyebabkan tingginya tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah
2. Cyberspace dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik pelayanan yang berbeit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui cyberspace adalah efisiensi pelayanan dan penghematan finansial. Disamping itu, informasi online dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik
3. E-government menyajikan juga informasi-informasi lokal

setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kemampuan kompetisis masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global.

Aplikasi sebagai perangkat lunak adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tetapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:27) menjelaskan aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Aplikasi merupakan rangkaian kegiatan atau perintah untuk dieksekusi oleh komputer. Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas tertentu untuk pengguna.

Menurut O'brien dan Markas (2014:138) aplikasi adalah program yang melakukan pekerjaan pengolahan informasi umum untuk pengguna akhir. Sebagai contoh, pengolahan kata, pengolah angka, manajemen basis data, dan program grafis yang populer dengan pengguna komputer mikro untuk di rumah, pendidikan, bisnis, ilmiah, dan banyak tujuan umum lainnya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:61) menjelaskan pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Sinambela (2011:5) menjelaskan pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2011:6) menjelaskan kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *meeting the needs of customers*.

Menurut Moenir (2010:26) menjelaskan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Pasolong (2011:135) menjelaskan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan

konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung).
2. Reliability (kehandalan).
3. Responsivess (daya tanggap).
4. Assurance (jaminan).
5. Empaty (empati).

Menurut Hardiyansyah (2015:13) menjelaskan komunikasi pelayanan publik pada dasarnya adalah suatu tindakan untuk mengekspresikan ide, informasi, pengetahuan, pikiran, dan perasaan, serta pemahaman apa yang diungkapkan oleh orang lain yang melibatkan pihak pengirim dan menerima pesan, baik verbal maupun nonverbal yang bisa terjadi dalam satu-satu atau kelompok kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2015:56) menjelaskan media komunikasi pelayanan publik sering dipergunakan untuk menjalin hubungan dan menyampaikan informasi dengan pihak-pihak yang berada di luar perkantoran antara lain:

1. Media cetak ialah media komunikasi tercetak atau tertulis dimaksudkan untuk menjangkau publik eksternal seperti pemegang saham, konsumen, pelanggan, mitra kerja, dan sebagainya. Contohnya adalah bulletin, brosur dan leaflet.
2. Radio merupakan media audio yang mampu mengirimkan pesan berupa informasi lisan (suara) kepada khalayak. Beberapa perkantoran memilih memanfaatkan radio untuk menyampaikan informasi secara luas kepada khalayak sasaran. Penggunaan media radio oleh suatu perusahaan dapat dilakukan dengan mendirikan pemancar, mengisi acara pada stasiun radio

3. Televisi kepentingan organisasi atau instansi untuk menyampaikan pesan kepada publik melalui televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter televisi agar memuat berita tentang kegiatan perusahaan atau di sektor pemerintah.
4. Telepon sebagai media komunikasi, telepon sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi lisan secara cepat dengan pihak publik eksternal.
5. Surat merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting di perusahaan ataupun di pemerintah.
6. Internet merupakan media komunikasi berbasis komputer teknologi informasi. Internet banyak dipilih oleh perusahaan atau organisasi pemerintah guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak. Keunggulan media komunikasi internet adalah: mudah, cepat dan murah dengan jangkauan dunia.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, berangkat dari rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk

meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi informasi aplikasi (SiTasya) sistem pemantauan masyarakat dalam pelayanan publik di kota manado dilihat dari bagaimana pemberian layanan dan proses aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat di kota manado.

Penelitian ini di lakukan dengan cara wawancara pada informan, yaitu:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
3. Subbagian Perencanaan
4. Subbagian Keuangan
5. Subbagian Umum dan Kepegawaian
6. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika
7. Seksi Infrastruktur dan Teknologi
8. Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi
9. Seksi Pemberdayaan Informatika
10. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
11. Seksi Penyediaan Informasi
12. Seksi Komunikasi Publik
13. Seksi Kemitraan Komunikasi
14. Kepala Bidang Persandian
15. Seksi Tata Kelola Persandian
16. Seksi Operasional Pengamanan Persandian
17. Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian
18. Kepala Bidang Statistik

19. Seksi Pengumpulan dan Administrasi Data
20. Seksi Pengolahan dan Analisis Data
21. Seksi Evaluasi dan Pelaporan
22. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado
23. Masyarakat 7 Orang.

Hasil Penelitian

Terkait tentang pengoptimalan Informasi Aplikasi (SiTasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. Dari hasil penelitian dan pendapat dari berbagai sumber menunjukkan bahwa dalam pemberian layanan informasi dilihat dari Pemberian Layanan, Aturan Pokok, Dan Tata Cara.

Dimana menunjukkan bahwa pemberian layanan dari dinas komunikasi dan informatika kota manado memberikan layanan informasi jarak jauh lewat beberapa aplikasi termasuk aplikasi (SiTasya) kepada masyarakat kota manado, dan dimana dinas komunikasi dan informatika kota manado mengoptimalkan dari aplikasi (SiTasya) lewat akan menambah BENWITCH atau kapasitas internet yang dimana nantinya ketika BENWITCH sudah akan ditambah maka pengguna aplikasi (SiTasya) oleh masyarakat kota manado sudah tidak akan mengalami gangguan lagi karena kapasitas internetnya untuk menampung para pengguna aplikasi (SiTasya) sudah tidak akan mengalami overloud atau kelebihan kapasitas internet. Selain menambah BENWITCH, dinas komunikasi dan informatika kota manado ingin menambah akses untuk aplikasi (SiTasya) bukan hanya terbatas pada pengguna perangkat android saja

tetapi akan menambah akses pengguna aplikasi di perangkat Ios handphone Iphone. Akan tetapi banyak juga keluhan-keluhan dari masyarakat kota manado yang menggunakan dan bahkan tidak mengetahui keberadaan aplikasi (SiTasya) ini.

Mengenai aturan pokok dinas komunikasi dan informatika kota manado memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Pasal 13 ayat 1 mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Yang dimana pihak dari dinas komunikasi dan informatika kota manado selaku pembuat aplikasi (SiTasya) ini harus melayani masyarakat dengan pelayanan lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) dengan cepat, tepat, dan sederhana. Lewat layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini masyarakat kota manado tidak perlu lagi melihat langsung kondisi jalan yang akan di lewati atau hanya ingin melihat keadaan lalu lintas jalan di kota manado, masyarakat tinggal mengakses saja layanan informasi dari aplikasi (SiTasya) ini dengan begitu masyarakat dapat mengetahui segala keadaan kondisi yang ada pada pemantauan lokasi-lokasi mana yang ingin dilihat lewat dari aplikasi (SiTasya) ini. Akan tetapi sebagian masyarakat kota manado mengeluhkan mengenai tidak dapat mengakses aplikasi (SiTasya) dengan cara mendownload aplikasi tersebut dikarenakan handphone berbeda perangkat yang dimiliki masyarakat tersebut. dengan begitu belum maksimalnya optimal dalam pemberian layanan informasi lewat aplikasi (SiTasya) sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang

Keterbukaan Informasi Publik di Pasal 13 ayat 1 yaitu mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana.

Selain Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Pasal 13 ayat 1 mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Pelayanan publik dari dinas komunikasi dan informatika kota manado dalam melayani masyarakat kota manado dengan lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) menjadi tugas dari diskominfo kota manado yang sebagaimana diatur juga di dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tugas dinas komunikasi dan informatika kota manado sebagai satuan kerja yang membidangi tugas dan fungsinya mengelola teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah daerah. Jadi dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat di kota manado dinas komunikasi dan informatika kota manado melakukan pelayanan kepada masyarakat lewat pelayanan publik dengan teknologi informasi dengan membuat beberapa aplikasi termasuk aplikasi (SiTasya) ini.

Selain Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dinas komunikasi dan informatika kota manado melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado Tipe A mengenai Tugas di Pasal 3 Dinas Komunikasi dan Informatika Mempunyai Tugas membantu Walikota dalam

melaksanakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi Dan Informatika, Persandian dan Statistik serta tugas pembantu. Dimana sesuai dengan perwako dari dinas komunikasi dan informatika kota manado melakukan tugasnya membantu walikota kota manado melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik serta tugas pembantuan. Dimana dalam membantu urusan pemerintahan dinas komunikasi dan informatika kota manado melaksanakan sesuai dengan fungsinya sesuai dengan ruang lingkup tugasnya. Salah tugas dari dinas komunikasi dan informasi kota manado memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi salah satunya membuat aplikasi (SiTasya) dengan adanya aplikasi ini pelayanan publik kepada masyarakat kota manado akan terasa lebih cepat dan begitu sederhana karena masyarakat tidak perlu lagi untuk melihat langsung keadaan pemantauan di jalan atau titik-titik lokasi yang akan dilihat cukup dengan mendownload aplikasi (SiTasya) ini masyarakat kota manado hanya perlu melihat kondisi pemantauan jalan atau titik-titik yang akan dilihat hanya perlu dari handphone masing-masing pengguna masyarakat kota manado.

Dan yang terakhir mengenai Standar Operasional Procedur (SOP) atau tata kerja dimana ketika melakukan pelayanan publik dinas komunikasi dan informatika kota manado harus melayani masyarakat kota manado sesuai dengan (SOP) dengan melihat tugas dan fungsinya dari Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta

Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado Tipe A.

Akan tetapi (SOP) yang ada belum terciptanya kerjasama yang kuat antara dinas komunikasi dan informatika kota manado dengan instansi lain untuk pelayanan publik kepada masyarakat kota manado, seperti lemahnya kerjasama antara dinas komunikasi dan informatika kota manado dengan badan penanggulangan bencana daerah (BPBD) kota manado, yang dimana kurangnya koordinasi antara dua instansi ketika terjadi bencana banjir pihak dinas komunikasi dan informatika kota manado lambat dalam memberitahukan kepada (BPBD) kota manado tentang kondisi banjir yang terlihat di gambar tampilan kamera CCTV di dengarkan luar yang terpantau dalam aplikasi (SiTasya). Sehingga dari pihak (BPBD) kota manado sering terlambat turun langsung ke lapangan ketika ketinggian banjir sudah di atas normal yang terpantau oleh gambar tampilan kamera CCTV dalam aplikasi (SiTasya).

Dan seluruh pihak di dalam dinas komunikasi dan informatika kota manado saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing diperoleh mulai itu dari kepala dinas, sekretaris dinas dan beberapa subbagian sekretaris, bidang aplikasi dan informatika dan beberapa seksi di bawah bidang tersebut, bidang informasi dan komunikasi publik dan beberapa seksi di bawah bidang tersebut, bidang persandian dan beberapa seksi di bawah bidang tersebut, dan bidang statistik dan beberapa seksi di bawah bidang tersebut. yang dimana keseluruhan struktur organisasi mempunyai tugas dan fungsi masing-masing yang saling

bekerjasama dengan beberapa instansi yang lainnya dan pemerintah kota manado untuk mencapai tujuan yaitu visi kota manado “Manado Kota Cerdas 2021”. Dengan misinya: Smart governance, Smart infrastructure, Smart technology, Smart mobility, Smart healthcare, Smart energy, Smart building, Smart citizen.

Yang kesemuanya bertujuan untuk menyukseskan 3(tiga) dimensi utama pembangunan kota Manado dalam 5(lima) tahun kedepan, yaitu dimensi social (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Kesimpulan

1. Pemberian layanan kepada masyarakat oleh dinas komunikasi dan informatika kota manado lewat jarak jauh dengan membuat aplikasi (SiTasya). Dengan mengoptimalkan aplikasi (SiTasya) dari menambah BENWITCH atau kapasitas internet, dan menambah perangkat di Ios untuk masyarakat kota manado dapat mengakses dari aplikasi (SiTasya). Akan tetapi masih ada beberapa keluhan dari masyarakat seperti gambar seringkali blurr, lambatnya ketika akan masuk dalam aplikasi (SiTasya), dan lemahnya sosialisasi dari aplikasi (SiTasya).
2. Aturan pokok dalam melayani masyarakat kota manado untuk mengoptimalkan aplikasi (SiTasya) sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang

Keterbukaan Informasi Publik Di Pasal 13 ayat 1 mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Selain itu juga sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado Tipe A.

3. Tata cara dengan memperhatikan Standar Operasional Procedur (SOP) dalam melayani masyarakat kota manado lewat layanan informasi aplikasi (SiTasya) dan beserta tugas dari struktur organisasi dari dinas komunikasi dan informatika kota manado.

Saran

1. Untuk pihak dinas komunikasi dan informatika kota manado dalam pemberian layanan informasi berbasis aplikasi harus lebih mengoptimalkan lagi dalam pemberian layanan informasi kepada masyarakat di kota manado melalui aplikasi (SiTasya) sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ada.
2. Sebagai masyarakat lebih aktif dalam pemberian masukan atau saran kepada pihak dinas komunikasi dan informatika kota manado mengenai beberapa keluhan yang ada sehingga ada beberapa perbaikan terhadap layanan informasi berbasis aplikasi dari beberapa masukan atau saran yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, P. W. 2015. *Digitalisasi dan Alih Media*. Malang: Universitas Bramelati
- Departemen Pendidikan Nasional [Depdiknas]. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- O'brien, J. A. Dan Marakas, G. M. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, H. 2012. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sumber- sumber lainnya:
- id.m.wikipedia.org
 - Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi.
 - Peraturan Walikota Manado Nomor 45 tahun 2016 tentang Kududukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado.
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - www.diskominfo.manado.go.id