

IMPLEMENTASI APLIKASI PORTAL ANALISIS DATA BERBASIS PETA (PANADA) STUDI DI BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MANADO

Fernando Septian Maatoke¹

Johanis Kaawoan²

Gustaf Undap³

Abstrak

Era revolusi industri 4.0 yang seperti sekarang ini, terjadi perkembangan secara pesat dalam bidang teknologi diberbagai negara termasuk di Indonesia. Sekarang ini banyak kecanggihan teknologi yang mendukung perkembangan dunia informasi. Perkembangan teknologi pada jaringan komputer menyebabkan peningkatan pesat pada bidang telekomunikasi yang ditandai dengan munculnya internet. Internet sebagai salah satu implementasi dari teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan teknologi utama yang sedang dan terus dikembangkan banyak organisasi ataupun individu. Setiap individu ataupun organisasi juga selalu mengalami perubahan. Saat ini perubahan dalam penyampaian informasi, perubahan sosial, ekonomi dan budaya di dorong oleh teknologi informasi dan komunikasi yang memadai dan sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat, dalam hal ini suatu perwujudan lewat pelayanan publik yang disajikan dalam bentuk praktis dan terpadu menjadi bagian penting dalam mewujudkan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik), upaya pencapaian tujuan bernegara dalam konsep (welfare state) yaitu dalam memajukan masyarakatnya secara demokratis, baik di bidang politik, ekonomi, maupun sosial budaya, membutuhkan birokrasi yang reformis, efisien, kreatif, inovatif, profesional, dan yang mampu menjawab tantangan perubahan masyarakat. Portal analisis data berbasis peta (PANADA) adalah suatu terobosan pemerintah yang bersifat inovasi lewat penerapan aplikasi guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota Manado, dicanangkan aplikasi ini untuk membantu pemerintah kota Manado dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi dan administrasi. Portal tersebut dibangun sebagai informasi yang berbasis geospasial yang akurat, mutakhir dan unified atau dapat menjadi satu basis/referensi data. Kemudian dapat dimanfaatkan secara mudah oleh internal perangkat daerah pemerintah kota Manado dan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Informasi, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan public harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik lewat aplikasi dengan maksud memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

Perubahan yang didesakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terjadi akibat dari masih maraknya praktek pelayanan public kepada masyarakat dengan proses yang berbelit-belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama. Inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang mempunyai nilai tambah dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi pelayanan publik merupakan upaya perbaikan atau pengembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun pemerintah. Seperti yang terdapat di kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Pelayanan administrasi publik dan pelayanan informasi khususnya di beberapa instansi terkait seperti pada kelurahan, kecamatan dan tingkatan kota pun menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut

seperti masyarakat harus pergi ke kantor atau dinas tertentu untuk mencari informasi terkait sesuai kebutuhan dan juga masyarakat sulit mengakses informasi pelayanan 1x24 jam, juga keterbatasan perangkat keras komputer yang menampung data serta informasi terkait kebutuhan masyarakat di khawatirkan membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah hilang atau mengalami error sistem komputer.

dan juga sistem manual membuat masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi dan penyaluran informasi masih belum akurat dan terpercaya dari segi bidang layanan sesuai kebutuhan masyarakat, karena data administratif dan informasi tidak langsung berubah secara otomatis. Seperti halnya yang berbelit-belit misalnya data-data kependudukan, mencari informasi dan pengumpulan data serta perubahan data. Dan semua yang menyangkut kependudukan, bangunan, perizinan, pajak, dan retribusi. Ini semua dipermudah dengan adanya aplikasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (PANADA), semua bisa dilihat dan diakses dalam aplikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Manado lewat badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado, dalam hal ini melalui Pemanfaatan teknologi salah satunya adalah penerapan portal analisis data berbasis peta (PANADA) berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat seperti informasi tentang jumlah penduduk di kota Manado, letak suatu bangunan di kota Manado sesuai klasifikasinya, terkait perizinan, pajak, dan retribusi. Bahkan lokasi seperti penempatan cctv, jembatan, bangunan (gereja, mesjid, rumah sakit,

puskesmas, sekolah, pusat perbelanjaan, toko usaha kecil menengah dan keatas, rumah penduduk dan ukuran rumah, serta mengetahui status bahaya banjir saat hujan. Semua dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di kantor kelurahan, kecamatan, maupun tingkatan kota.

Tinjauan Pustaka

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil termasuk perumusan masalah dan rekomendasi (Siagian, 2001:128-

129). Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Imawan, 2005:6). Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk

kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9). Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan public tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan

dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (2008: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan

perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;

- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan. Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi ini juga merupakan metode perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008:9) mengatakan An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai

sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap

benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain.

Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, sama halnya dengan praktek yang senantiasa diterapkan lewat ide dan disalurkan untuk dikembangkan dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial dalam (Sciffman dan Kanuk 2010:78). Lalu menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas efisien, dan akuntabilitas pelayanan publik yang di hasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk 2008:45) dalam

muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektifitas, atau kualitas hasil.

Metode Penelitian

Proses yang perlu dilakukan dalam menentukan lapangan penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan dengan mempelajari lebih dalam tentang fokus penelitian serta rumusan masalah penelitian. Serta dengan pertimbangan dari segi geografis dan praktis baik dari segi pertimbangan waktu, biaya, tenaga perlu dipertimbangkan dengan menetapkan lokasi penelitian.

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado. Peneliti memilih Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Manado dengan alasan bahwa Portal Analisis Data Berbasis Peta (PANADA) ini merupakan hasil upaya kerja sama pemerintah kota Manado dengan badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado.

Adapun fokus penelitian ini difokuskan pada Implementasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (PANADA) Studi di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado yang difokuskan pada beberapa unsur pokok menurut teori Implementasi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh, (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8) dan Keban dalam H.A Nasir (2009:26) yaitu:

1. Inovasi pelayanan : yaitu pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru, adanya back office dan juga front

office, dan membuat standar pelayanan publik jenis inovasi ini berarti instansi tersebut berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dengan adanya perubahan-perubahan dalam pelayanan.

2. Inovasi dalam proses : yaitu perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik, pembentukan Tim Teknis Sesuai Kompetensinya, dan membenahan Ruangannya Menjadi Lebih Transparan

3. Inovasi sistem : yaitu perubahan dalam sistem misalnya melalui penerapan TIK, e-learning, dan e-government, Pembenahan dan Penyempurnaan Teknologi Informatika

4. Inovasi konseptual : yaitu perubahan dalam konsep atau mindset, juga sebagai

contoh yang tadinya birokrat adalah Yang menjadi pembahasan dalam skripsi ini adalah bagaimana penerapan suatu sistem informasi yang sifatnya geospasial dapat secara utuh diterapkan sesuai dengan kebijakan, aturan, maksud dan tujuan, serta landasan utama dari penerapan portal analisis data itu sendiri.

Informan Penelitian:

1. Dr. Liny Tabajong, ST, M.Si : Kepala Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah (Bapelitbangda kota Manado)
2. Rocky S. R. Rende, ST : Kepala UPTD Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial Bapelitbangda Kota Manado
3. Francis Tarumingkeng, ST : Admin Sistem Informasi Geospasial (SIG)
4. Nadia Kalengkongan : Masyarakat Kota Manado

Hasil Penelitian

Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Dalam penelitian ini yang berjudul “ Implementasi Portal Analisis Data Berbasis Peta Studi di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado ”

peneliti melibatkan informan-informan yang dipilih terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengklasifikasikan informan kedalam dua jenis yaitu key informan dan secondary informan dimana key informan atau informan kunci peneliti adalah suatu badan yaitu Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado (BAPELITBANGDA Kota Manado). Sedangkan secondary informan atau informan pembantu peneliti melibatkan pihak terkait yang menjadi pelaksana program tersebut Adapun informan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado, Kepala UPTD Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado juga salah satu Administrator dari Sistem Informasi Geospasial yang memberikan data secara akurat terkait dengan penerapan dari portal analisis data ini sendiri dengan acuan dari Peraturan Walikota Manado Nomor 36 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Dan Penggunaan Portal Analisis Data Berbasis Peta Lintas Instansi dan juga sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Cara

Pengumpulan, Pengolahan, Penyimpanan, Pengamanan, Penyebarluasan Dan Penggunaan Untuk Pemetaan Tematik Dan Data Geospasial

DiBapelitbangda. Yang menjadi pembahasan dalam skripsi ini adalah bagaimana penerapan suatu sistem informasi yang sifatnya geospasial dapat secara utuh diterapkan sesuai dengan kebijakan, aturan, maksud dan tujuan, serta landasan utama dari penerapan portal analisis data itu sendiri. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado (BAPELITBANGDA) yaitu Ibu DR.Liny Tabajong, ST,MSi sebagai berikut: “ Ini adalah suatu inovasi atau kemajuan, Aplikasi ini kemudian ditangani khusus oleh Bapelitbangda Kota Manado dan mengalami perkembangan evolutif yang sangat menakjubkan. Di bawah bimbingan Kepala Bapelitbangda Dr. Liny Tambajong, ST, M.Si, kami berhasil melakukan agregasi dan artikulasi dalam membangun sinergitas TIK Pemerintahan antar Perangkat Daerah yang semula masih mempertahankan ego sektoral, melahirkan karya yang mendapatkan pengakuan. Secara garis besar Panada memuat data dan informasi infrastruktur, IMB, PBB, Fiskal dengan kualitas dan kuantitas data yang lebih baik dan akurat. Dimana dalam pengembangannya, seluruh Lurah dan Kepala Lingkungan dilibatkan untuk menentukan batas lingkungan dan kelurahan serta identifikasi. Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 36 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Dan Penggunaan Portal Analisis Data Berbasis Peta Lintas Instansi dan juga sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rod Map Pengembangan Data Dan Informasi

Tahun 2017-2021. Dan sebagai penerapannya warga Kota Manado, dapat menyaksikan sendiri sajian pemetaan dengan mengakses panada.manadokota.go.id, dan lihatlah di sana betapa perangkat daerah mulai meninggalkan ego sektoral untuk bekerja bersama dan berinovasi dengan cerdas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sesuai dengan point yang dibahas, yaitu sebagai berikut:

1. Pada aspek pelayanan publik dalam program Panada bahwa dengan mengembangkan suatu inovasi dalam pelayanan lewat aplikasi portal analisis data berbasis peta Sesuai dengan peraturan yang berlaku maka suatu badan atau instansi terkait harus mampu dan dapat melaksanakan program-program serta inovasi-inovasi yang dapat memajukan suatu daerah terkait dengan suatu pelayanan yang di sajikan kepada masyarakat semua nya itu mengacu pada peraturan Walikota yang di dalamnya sudah memiliki rood map untuk pelaksanaan suatu program atau inovasi pemerintah sebagai bentuk perwujudan keterbukaan informasi yang sifatnya geospasial atau dalam bentuk peta.
2. Pada aspek dalam proses bahwa yang dihadirkan oleh badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado sudah mampu mengatasi persoalan yang ada sesuai dengan kompetensinya masing-masing, juga lewat penerapan aplikasi ini sudah mampu membuat suatu pembenahan dalam pelayanan yang lebih transparan yang dapat di manfaatkan pengguna

layanan. Bisa dilihat dari pembentukan tim teknis serta bagaimana tim tersebut bekerja dalam penyempurnaan aplikasi ini sehingga dapat di terima oleh masyarakat agar mudah dimengerti pengguna layanan dan menyajikan data serta informasi kepada masyarakat secara aktual dan terpercaya.

3. Pada aspek sistim bahwa inilah yang sepenuhnya ingin secara utuh diterpakan oleh badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado, bukti nyatanya lewat penerapan aplikasi portal analisis data berbasis peta inilah yang membantu pemerintah dalam penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk implementasi dari suatu program pemerintah ini di wujudkan dalam bentuk data dan informasi berbasis TIK yang tentu sangat berguna bagi Kota Manado kedepannya, lebih khusus perkembangan IPTEK yang mempermudah kinerja pemerintah dalam melakukan atau mewujudkan suatu pelayanan publik yang pastinya berdampak positif kedepannya.

4. Pada aspek konseptual bahwa, yang diterapkan melalui konsep dan mindset menyimpulkan bahwa yang telah dilakukan pemerintah kota manado lewat badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado inilah yang mampu memberi dampak positif bagi masyarakat dan kota Manado itu sendiri, dengan dihadirkannya konsep ini semua bentuk kebutuhan masyarakat yang diperlukan sesuai keperluannya dapat tersaji secara efektif dan efisien maka perwujudan smart city di kota Manado bisa secara utuh diterapkan dengan baik.

Saran

Dengan memanfaatkan beberapa data yang tersaji sesuai dengan

penelitian yang dilakukan peneliti untuk itu terdapat beberapa point saran yang tersaji yaitu:

1. Dari segi pelayanan dalam rangka mewujudkan smart city, pemerintah Kota Manado perlu lebih lagi meningkatkan pelayanan di tingkatan instansi atau badan yang secara utuh memberi pelayanan prima kepada pengguna layanan, juga harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara merata sesuai dengan undang-undang yang berlaku 2. Dari segi proses diharapkan supaya pemerintah kota Manado lewat badan perencanaan penelitian dan pengembangan daerah kota Manado harus slebih lagi meningkatkan kualitas tim teknis sesuai kompetensinya agar dapat mampu menyempurnakan data serta informasi kepada masyarakat dengan transparan dan terpercaya.

3. Perlu adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat yang belum sepenuhnya paham dengan inovasi sistim yang berbasis TIK, juga bagaimana aplikasi portal analisis data ini bekerja, serta penerapannya di tingkatan instansi atau badan terkait.

4. Dari segi konsep Peneliti berharap bahwa pemerintah Kota Manado dalam hal ini badan terkait yang memberikan suatu layanan keterbukaan data dan informasi yang bermanfaat harus mampu melihat peluang-peluang serta pemetaan pemetaan kedepannya yang mempermudah pemerintah daerah dalam

pengambilan kebijakan dan juga masyarakat Kota Manado dalam hal ini sebagai penerima kebijakan atau manfaat dari penerapan inovasi atau program tersebut.

5. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai peraturan yang berlaku peneliti menyarankan agar

badan terkait yang menerapkan suatu inovasi atau program ini dapat memperhatikan berbagai kendala yang ada di masyarakat maupun lintas instansi, dan juga mempererat kerja sama lintas instansi maupun pemerintah terkait, sehingga kendala yang dihadapi dapat terselesaikan. Dan disarankan juga badan terkait dapat berkreasi dalam berinovasi agar supaya maksud dan tujuan dari penerapan inovasi atau program ini dapat berjalan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Prasojo et, at, 2007
- Siagian, 2001 : 128- 129 Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
 - Imawan, 2005:6 Imawan, 2005. Pelayanan Publik di Indonesia. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
 - Moenir (2008:13) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008 68
 - Irsan. 2012. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung". Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung
 - A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
 - Muluk, Khairul . 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Jatim: Bayumedia Publisng
 - Dwiyanto, Agus. 2009. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
 - Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/downloadfullpapers-Ladiatno%20Samsara.pdf. 16 November 2015.
 - Muluk, Khairul M.R. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan di Daerah. Malang: Banyumedia Publishing.
 - Usman Sunyoto. 2004. "Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat", Yogyakarta, Pustaka Pelajar
 - syaukani dkk .2004: 295. Artikel Defnisi tentang Implementasi menurut ahli(www.dosenpendidikan.com) diakses 20 januari 2016
 - Abdul Wahab, Solichin. 2008. Analisis Kebijakan. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara 69
 - Surmayadi, Nyoman. 2005. Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta. Citra UtamaPertama. Jakarta: Binapura Aksara

- DR.H. Inu Kencana Syafie, M.Si, 2008 Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. Polri & Aplikasi E-Government, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya
- Krina, Loina Lalolo. 2003. Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2010, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, Hal. 2
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, "Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)", Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolongan, Harbani. 2013. Teori Administarasi Public. Bandung : Alfabeta
- Sinambela dkk, 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara
- 70
- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Dwiyanto Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Moenir, H.A.S., 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Press, Jakarta
- Mirnasari Rina Mei, "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bungurasih", Vol. 1 No. 1 Januari, 2013. Browne dan Wildavsky. 2004. (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70)
- Budi Winarno. 2012. Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi eGovernment. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko. 2003. Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). eBook.
- Tresiana, Novita 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung

71

• Moelong Lexi J, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

• Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. A.Muri Yusuf. 2014. Metodologi

Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia

Group Nazir, Moh, 2009, "Metode Penelitian", Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sumber-sumber lainnya

72

• Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009

• Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 63/KEPM.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

• Peraturan Walikota Manado Nomor 36 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Dan

Penggunaan Portal Analisis Data Berbasis Peta Lintas Instansi

• Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2018

Tentang Tata Cara Pengumpulan

• Pelayanan Publik. <https://media.neliti.com/media/publications/108594-IDinovasi->

[pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf](#)

• <http://www.pengertianku.net/2014/12/inilah-pengertian-e-government-dancontohnya.html>

• Sumber : https://www.manadokota.go.id/site/visi_misi

• <https://bigdata.manadokota.go.id/admin> dan geoportal.manadokota.go.id