

Implementasi Program Cerdas Command Center pada Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) Kota Manado pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado

Siti Aisyah^{a, 1*}

^a Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado, Manado, Indonesia

¹ sitiaisyah@gmail.com *

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Program Implementation,
Smart Command Center,
Government Electronics

This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis used an interactive model consisting of three analysis components, namely: data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study show that the Community Monitoring System (Sitasya) does not yet have a standard operating procedure (SOP), many supporting infrastructures for Si-Tasya are not functioning and there are still many Manado people who do not know the Si-Tasya application. While the inhibiting factors are the unavailability of performance standards and targets, technical resources and financial resources available are still limited, lack of socialization to the community and communication between organizations that are less effective. Recommended: 1). It is necessary to have an SOP for the implementation of Sitasya; 2). Manado city government needs to optimize the budget according to needs (Sitasya).

INTISARI

Kata kunci:

Implementasi Program,
Cerdas Command Center,
Elektronik Government

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) belum memiliki standar operasional prosedur (SOP), banyak infrastruktur pendukung Si-Tasya tidak berfungsi dan masih banyak Masyarakat kota Manado yang tidak mengetahui aplikasi Si-Tasya. Sedangkan faktor penghambat adalah belum tersedianya standart dan sasaran kinerja, sumberdaya teknis dan sumberdaya finansial yang tersedia masih terbatas, Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan komunikasi antar organisasi yang kurang efektif. Disarankan: 1). Perlu adanya SOP pelaksanaan Sitasya; 2). pemerintah kota Manado perlu mengoptimalkan anggaran sesuai dengan kebutuhan (Sitasya).

Copyright © 2021 (Siti Aisyah). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Teknologi merupakan suatu alat yang banyak memberikan kemudahan untuk kehidupan manusia. Perkembangan zaman kearah moderen memaksa setiap manusia untuk bisa memanfaatkan teknologi.

Hadirnya teknologi memberikan dampak positif dalam keberlangsungan hidup manusia dengan menjadikan setiap kegiatan berlangsung secara efektif dan Efisien.

Pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan Akuntabel membutuhkan Sistem pemerintahan

* Korespondensi Penulis; sitiaisyah@gmail.com

yang berbasis elektronik sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, dan keamanan. Sistem pemerintahan berbasis elektronik menunjang pelaksanaan E-Government yang ada di Indonesia [1].

E-government harus didukung oleh smart governance sebagai tata kelola pemerintah yang cerdas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Smart Governance perlu didukung oleh sumber daya aparatur pemerintahan yang cerdas, inovatif, memiliki wawasan tentang teknologi dan memandang teknologi sebagai alat pencapaian tujuan pemerintah.

Untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan mendukung pelaksanaan e-government, maka setiap daerah di Indonesia, berlomba-lomba mengembangkan inovasi menuju Smart City. Manado merupakan salah satu daerah yang telah melakukan pembangunan smart city yang perencanaannya telah dituangkan ke dalam master plan pemerintah kota Manado yang diselaraskan dengan RPJMD Kota Manado sebagai rencana Strategi Daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pemerintah Kota Manado telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 08 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Teknologi Informatika dan Komunikasi, dan Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Smart City [2].

Dengan demikian, manajemen pemerintahan kota Manado dikelola dengan menggunakan sistem online mulai dari Sistem Informatika Pegawai, Sistem Informatika Manajemen dalam hal tata kelola keuangan daerah, Sistem Penyusunan Rencana Kerja Perangkat Daerah, Sistem Proses Pengadaan Barang dan Jasa, Sistem Pertanggung Jawaban Kinerja Pemerintah Daerah dan Sistem Informatika Pengawasan.

Untuk pelayanan publik berbasis elektronik, pemerintah kota Manado membentuk 2 (dua) model pelayanan yaitu pelayanan publik yang melekat pada perangkat daerah dan pelayanan publik Cerdas Command Center yang meliputi 12 layanan, di antaranya Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya), yang berfungsi memantau keadaan jalan Kota Manado agar terhindar dari kemacetan, mengenali nomor polisi kendaraan dan analisis wajah. Program Sitasya telah dikemas ke dalam aplikasi android yang dapat didownload oleh semua pengguna android. Cara kerja aplikasi ini dapat memperlihatkan secara live tayangan CCTV yang dipasang pada beberapa titik di Kota Manado. Ada 135 CCTV disebar pada beberapa titik.

Permasalahannya dari 135 CCTV hanya 50 yang berfungsi, akibatnya tidak sedikit keluhan masyarakat terkait cara kerja aplikasi ini karena CCTV rusak, rekaman CCTV tidak dapat ditayangkan, dan jaringan lemah.

Oleh karena itu penelitian ini berupaya mengkaji dan menganalisis implementasi Program Cerdas Command Center dan faktor penghambat Sistem Pemantauan Masyarakat (SiTasya) di Manado.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang difokuskan pada implementasi program cerdas command center pada aplikasi Sitasya. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data adalah teknik deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Implementasi program cerdas command center pada aplikasi Sitasya (Sistem Pemantauan Masyarakat) kota Manado

Program cerdas command center merupakan program pemerintah kota Manado yang bertujuan menjadikan kota Manado sebagai Smart City melalui layanan publik, satu di antaranya aplikasi Sitasya berbasis android yang dapat di download pada setiap smart phone. Dengan aplikasi ini pengguna dapat melihat secara live tayangan CCTV yang terpasang di beberapa titik di Kota Manado. Aplikasi ini dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar terhindar dari kemacetan, menganalisis wajah, mengenali nomor polisi kendaraan, serta memantau ketinggian air di beberapa pintu air yang ada di Kota Manado.

Hasil penelitian menunjukkan banyak CCTV yang tidak berfungsi dengan baik, dari 135 yang terpasang hanya 50 CCTV yang berfungsi, termasuk CCTV yang ditempatkan dipintu air untuk memantau ketinggian air sulit diakses, cara kerja aplikasi tidak memadai, hasil pantauan keadaan kota Manado melalui CCTV tidak dilaporkan secara berkala, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan kerja, kurangnya koordinasi antar instansi terkait, serta kurangnya sarana dan prasarana penunjang program ini, sehingga berimplikasi pada kualitas pelayanan publik.

Permasalahan lainnya adalah Skema E-Tilang dan E-Tle yang dirancang untuk menunjang program ini berupa 22 CCTV yang dipasang pada beberapa lampu merah agar secara otomatis dapat mengambil gambar kendaraan yang melanggar selanjutnya akan menerbitkan E-Tilang yang dikirim langsung ke alamat/email/nomor telfon pemilik kendaraan kenyataannya belum dapat direalisasikan.

Adanya aplikasi ini mengartikan peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam

kehidupan organisasi pemerintahan tidak bisa dihindari. Begitu pentingnya penggunaan teknologi informasi pada organisasi pemerintahan, maka Rahardjo menegaskan bahwa *e-government* merupakan pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat sehingga dapat tercipta peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (*public*). Pemberdayaan masyarakat melalui informatika yang mudah diperoleh dan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien [4].

Aplikasi Sitasya merupakan salah satu program *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan melalui pemanfaatan fasilitas teknologi dan informasi dalam rangka mewujudkan *good governance*. Saran khusus *good governance*, antara lain “terciptanya sistem kelembagaan/ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel [5].

Sebagai upaya mewujudkan tata kelola yang baik, pemerintah kota Manado melalui Dinas Komunikasi dan Informatika membentuk empat (4) divisi dengan tugas yang berbeda, yakni: divisi jaringan, divisi operator, divisi desain, dan divisi programmer. Divisi jaringan bertugas untuk melakukan perbaikan dan pengecekan CCTV, divisi operator bertugas memantau keadaan kota Manado dan bertugas menerima pengaduan, Divisi programmer bertugas membuat program dan upgrade program dan Divisi desain yang bertugas membuat desain pada aplikasi.

Pembagian kerja ini dimaksud agar masing-masing divisi dapat bekerja efektif dan efisien agar tujuan dapat dicapai. Namun karena ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan, seperti mobil *grace* sebagai kendaraan operasional dalam perbaikan CCTV mengalami kerusakan, mengakibatkan kinerja pelayanan divisi jaringan terkendala.

Menurut Edward III bahwa karakteristik birokrasi yang mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah membuat Standar Operating Prosedur (SOP) yang lebih fleksibel, sehingga setiap tugas, tujuan yang akan dicapai dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh staf/pegawai yang bertugas [8].

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat dibutuhkan sebagai pedoman kerja, agar kinerja pelaksanaan Sitasya terukur dan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan. Untuk mengetahui kelancaran pelaksanaan tugas dan kinerja Sitasya, maka perlu adanya informasi dan koordinasi yang jelas antara pihak terkait agar dapat mengambil tindakan terhadap permasalahan.

Van Meterr dan Van Horn berpendapat bahwa “indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Di mana indikator kerja dalam hal ini adalah capaian yang perlu dilakukan menuju keberhasilan suatu pekerjaan”. Pencapaian keberhasilan suatu

kebijakan perlu dilengkapi dengan SOP. Ketersediaan SOP menjadi salah satu kunci keberhasilan [6].

Erwan Purwanto, dkk juga menegaskan bahwa kegagalan implementasi juga dapat disebabkan oleh kondisi lingkungan Geografis, sosial, ekonomi dan politik di mana implementasi tersebut dilakukan. Kebijakan yang berkualitas tidak terwujud ketika diimplementasikan dalam situasi dan kondisi lingkungan yang tidak kondusif [7].

Van Metter dan Van Horn menyatakan bahwa yang mempengaruhi implementasi adalah komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan sebaliknya. Hal ini mengartikan bahwa koordinasi adalah elemen penting yang perlu dijaga dan diupayakan agar dapat terjalin komunikasi yang baik antar instansi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi [8].

3.2 Faktor penghambat implementasi program cerdas *command center* pada Sitasya (Sistem Pemantauan Masyarakat) kota Manado.

Untuk menjalankan suatu program, tahapan implementasi adalah tahapan yang penting dalam kebijakan. Tahapan ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti yang telah direncanakan.

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terkendalanya implementasi program cerdas *command center* pada aplikasi Sitasya disebabkan oleh berbagai faktor: a). standar kinerja b). sumber daya c). sosialisasi d) dan komunikasi antar organisasi.

a. Standar Kinerja

Standar merupakan ukuran atau patokan secara baku dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan untuk mencapai sebuah penilaian. Sehingga Standar kinerja merupakan gambaran yang akan dikerjakan untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien. Standar kinerja adalah hal yang sangat penting pelaksanaan tugas organisasi, diantaranya SOP (Standar Operasional Prosedur).

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Sistem Pemantauan Masyarakat kota Manado dapat diketahui bahwa belum tersedia SOP dalam setiap pelaksanaan program kegiatan Sitasya. SOP dibuat untuk memudahkan, menyederhanakan dan menertibkan pekerjaan apa yang akan dilakukan, dibuat secara runtut, dan jelas sehingga dapat membantu penyelesaian suatu pekerjaan. Pada pasal 21 ayat 1 Peraturan Daerah kota Manado Nomor 08 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Komunikasi Perangkat Daerah teknis

wajib memiliki kebijakan tata kelola, prosedur kerja pengoprasian dan mekanisme audit yang dilakukan secara berkala, ayat 2. Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan tata kelola, prosedur kerja pengoprasian dan mekanisme audit sebagaimana dimaksud ayat 1 diatur dalam Peraturan Walikota. Sehingga untuk pelaksanaan Sistem Pemantauan Masyarakat Kota dibutuhkan peraturan yang dijadikan dasar hukum pembentukan SOP baik tentang Pemantauan, perbaikan CCTV, Perawatan CCTV, Pemeliharaan, Penambahan CCTV, Penentuan Lokasi pemasangan CCTV, Pelaporan dan Koordinasi dengan pihak pihak terkait semua untuk menunjang tujuan Sitasya sendiri. Menurut Riant Nugroho Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau perda adalah jenis kebijakan publik yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau yang sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan [7].

Berdasarkan Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado juga telah mengusulkan untuk membuat Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Sistem Pemantauan Masyarakat ini namun belum ada keputusan dari Pimpinan.

b). Sumberdaya

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting bagi kemajuan organisasi. Organisasi akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia yang ada memiliki kualitas dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan data dan hasil penelitian, terungkap bahwa pada dasarnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai, dengan penempatannya yang sesuai bidang keahliannya. Namun demikian permasalahannya adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta dana yang tidak memadai. Hal ini nampak pada banyaknya CCTV yang tidak berfungsi, serta fasilitas kendaraan (mobil grace) yang biasanya digunakan untuk mengecek kerusakan pada CCTV dan perbaikan kabel fiber optic, tidak dapat digunakan karena rusak. Upaya untuk penyediaan dan perbaikan fasilitas yang rusak tidak dapat dilakukan karena terkendala dengan anggaran yang tidak tersedia.

Kedadaan ini menunjukkan bahwa kualitas dan kompetensi yang dimiliki suatu organisasi kalau tidak didukung sarana, prasarana dan dana yang memadai akan menghadapi kendala.

Sumberdaya terbagi ke dalam beberapa spesifikasi di antaranya sumberdaya manusia, sumberdaya teknis, sumberdaya finansial dan lain lain. Ketiga sumberdaya tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung sehingga apabila salah satu di antara tidak tersedia maka tujuan yang dicita citakan tidak akan bisa terimplementasi dengan baik. Seperti yang disampaikan Donald Van Metter dan Carl van horn di luar sumberdaya

manusia, sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan [8].

Bahkan lebih rinci lagi dikemukakan oleh Hayat bahwa kompetensi dan kualitas perlu ditopang dengan kemampuan manajerial melalui *soft skill* yang tinggi dengan dukungan sarana dan prasarana atau infrastruktur yang memadai mendukung, disertai sumber dana yang cukup dan fungsional yang akuntabel. Hal itu menjadi prasyarat untuk sukses sebuah organisasi, yaitu *man* (manusia), *materiil* (sarana prasarana), dan *money* (dana). Hal ini mengisyaratkan bahwa unsur unsur tersebut memiliki peran yang sangat menentukan bagi keberhasilan suatu organisasi [8].

Terkait dengan hal tersebut di atas, maka Edward III (berpendapat bahwa keberhasilan implementasi adalah sumber daya di mana sumberdaya terdiri dari berapa elemen salah satunya fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Selain sumberdaya manusia, fasilitas dapat terpenuhi dengan adanya sumberdaya finansial yang adapat meunjang upaya perbaikannya. Sejalan dengan Daniel Mazmanian, dkk dalam Leo Agustino proses implementasi secara tepat salah satunya ketetapan Alokasi Sumber Dana tersedianya dana pada tingkat batas tertentu sangat diperlukan agar terbuka peluang untuk mencapai tujuan tujuan formal [8].

c.) Sosialisasi

Dalam pengembangan setiap program dibutuhkan sosialisasi sehingga setiap program dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan. Sosialisasi dapat dilakukan kepada staf pelaksana dan kepada masyarakat yang menerima manfaat sehingga tercipta keseimbangan antara pelaksana dan masyarakat. Dengan demikian Program yang buat dapat digunakan dan dimanfaatkan secara efektif.

Dari data dan hasil penelitian yang didapat bahwa pada dasarnya sosialisasi sudah dilakukan oleh pemerintah kota melalui media sosial kanal resmi pemerintah kota Manado mulai dari facebook, youtube, twiter, dan instagram. Selain itu sosialisasi juga di sisipkan pada kegiatan pimpinan pemerintah kota Manado mulai dari walikota, wakil walikota dan kepala perangkat daerah kota Manado.

Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi Sitasya dan manfaatnya bagi mereka. Sistem yang dikemas dalam aplikasi berbasis android dengan maksud agar dapat di download oleh setiap pengguna smart phone ternyata kurang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dikarenakan kurangnya informasi yang terima oleh masyarakat

terkait aplikasi Sitasya, dalam hal ini sosialisasi program ini tidak tersampaikan secara merata.

Sosialisasi program kepada masyarakat merupakan hal yang penting, agar setiap program pemerintah dapat tersampaikan dan diketahui oleh masyarakat, sehingga berdampak pada implementasi program yang tidak sesuai tujuan dan harapan program. Menurut

Leo Agustino ada beberapa hal yang mempengaruhi implementasi efektif salah satunya sosialisasi. Sosialisasi merupakan salah satu cara untuk mendistribusikan berbagai hal yang akan dilakukan dan ditempuh oleh pemerintah melalui kebijakan yang diformulasikan. Dengan demikian sosialisasi menjadi tahapan yang penting dalam implementasi suatu program pemerintah, karena jika sosialisasi tidak efektif program pemerintah tidak sampai kepada masyarakat [8].

d.) Komunikasi antar Organisasi

Komunikasi merupakan suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menyampaikan informasi agar terhubung dengan orang lain. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka setiap orang yang terlibat di dalam organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak lepas dari komunikasi. Jadi komunikasi adalah aspek yang sangat penting dan menentukan keberhasilan organisasi di dalam menyampaikan informasi berupa kebijakan ataupun program kepada masyarakat. Koontz dan Weihrich menjelaskan bahwa “suatu organisasi tidak dapat melaksanakan fungsinya tanpa komunikasi”, dan bagi Harold Beach “organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi” [17].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa laporan hasil pemantauan melalui CCTV yang seharusnya disampaikan secara berkala, justru tidak dilakukan, kecuali ketika ada permasalahan yang muncul dan perlu penanganan secepatnya. Fungsi Sitasya dalam hal mengenali nomor polisi kendaraan belum terlaksana. Upaya yang dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika untuk membahas skema mengenali wajah dan nomor kendaraan bersama dengan pihak Kepolisian belum mendapatkan tanggapan sehingga salah satu tujuan aplikasi ini tidak dapat terealisasi sebagaimana harapan walaupun fasilitas pendukung telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dengan menyediakan 22 CCTV di beberapa titik lampu merah, masing-masing dipasang dua shoot di batas garis lampu merah dan shoot nomor Polisi kendaraan yang ada di kota Manado. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika kota Manado juga telah mengirimkan surat Permohonan kerjasama dengan pemerintah Provinsi yang dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Provinsi tetapi belum ada jawaban. Keadaan ini menyebabkan program kegiatan ini tidak efektif. Hal ini menunjukkan kurangnya koordinasi antara instansi terkait. Padahal koordinasi merupakan

bagian yang sangat penting, karena koordinasi adalah “penyesuaian diri dari masing-masing bagian, dan usaha menggerakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok, sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil” (Leonard White dalam Syafiie dan Welasari, 2015: 100). Selanjutnya Van Metter & Van Horn menegaskan bahwa komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi [8].

Bahkan George R Terry mengartikan koordinasi sebagai sinkronisasi yang teratur dari usaha-usaha untuk menciptakan pengaturan waktu yang dipimpin dalam hasil pelaksanaan yang harmonis dan bersatu untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan [10]. Jadi koordinasi berperan dalam rangka menghindari tumpang tindih pekerjaan, dan untuk kelancaran pelaksanaan tugas, maka SOP menjadi sangat penting.

Jadi koordinasi menjadi bagian yang sangat penting dan menentukan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Dengan koordinasi yang baik maka setiap aktivitas dapat disinkronisasikan guna mencapai tujuan dan kepentingan bersama.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa;

1. Implementasi program Cerdas Command Center pada aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di kota Manado belum efektif. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa infrastruktur pendukung Sitasya yang tidak berfungsi, belum menjadikan Standar operasional prosedur sebagai pedoman pelaksanaan program. Dan kurangnya koordinasi antar instansi terkait menyebabkan sistem untuk mengenali nomor polisi kendaraan dan wajah belum terealisasi sebagaimana harapan.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat implementasi Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) adalah: standar kinerja, sumber daya, sosialisasi, dan komunikasi/koordinasi. Dalam hal standar dan sasaran kinerja ditunjukkan dengan tidak tersedianya Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelaksanaan tugas. Pada Sumber daya kurangnya Sumberdaya finansial yang berdampak pada ketersediaan Sarana dan prasarana.

Referensi

- [1] Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis

- Elektronik
- [2] Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 08 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Teknologi Informatika dan Komunikasi
 - [3] M. Islamy, "Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara," Malang, Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya, 1998.
 - [4] B. Rahardjo, "Akuntansi dan Keuangan Untuk Manajer Non Keuangan," Yogyakarta: Andi, 2001.
 - [5] A. Basuki & N. Prawoto, Nano. "Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis," Jakarta: Raja Grafindo, 2016.
 - [6] Winarno, Budi. 2012. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Jakarta: PT Buku Kita
 - [7] A. Purwanto & D. Sulistyastuti, "Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia," Yogyakarta : Gava Media, 2015.
 - [8] Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik," Raja Grafindo Persada. Depok, 2017.
 - [9] U. Silalahi, "Asas-asas Manajemen," Refika Aditama. Bandung, 2011.
 - [10] I. Syafiie & Welasari, "Ilmu Administrasi," Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2015.