

EFEKTIVITAS PROGRAM CERDAS COMMAND CENTER KOTA MANADO

LINGKAN ANGGREINY ROMPAS

WELSON Y. ROMPAS

HELLY F. KOLON DAM

lingkan.rompas@gmail.com

Abstrak

Cerdas Command Center merupakan terobosan baru dalam penerapan e-government di Indonesia sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-government. Kota Manado adalah salah satu kota di Indonesia yang mendukung e-government lewat pengembangan kota yaitu konsep Smart City atau Kota Cerdas melalui program Cerdas Command Center yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Manado. Cerdas Command Center merupakan inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Manado untuk mewujudkan Manado Cerdas 2021. Dalam proses pelaksanaan program ini ada hambatan yang ditemui oleh pemerintah yaitu kurangnya sarana dan pra-sarana seperti CCTV, kurangnya sosialisasi dari pemerintah ke masyarakat, adanya aplikasi yang sering eror dan hambatan internal pemerintah yaitu kurangnya tenaga ahli (programmer). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado belum berjalan secara efektif, masih banyak yang harus dibenahi agar supaya lewat penerapan Program Cerdas Command Center di Kota Manado akan membawa kota ini menuju Kota Cerdas 2021 sesuai dengan Visi dan Misi dari Kota Manado.

Kata kunci: Efektivitas Program, E-Government, Cerdas Command Center, Smart City

Abstract

Cerdas Command Center is a new breakthrough in the application of e-government in Indonesian in accordance with Presidential Instruction Number 3 of 2003 about Policy and Strategy for Developing E-Government. Manado Cities one of the cities of Indonesian that's supports e-government through city development namely the concept of Smart City through the program Cerdas Command Center launched by Manado City Government. Cerdas Command Center is an innovation made by the Manado City Government to realize Manado Cerdas 2021. In the process of implementing this program ther are obstacles encountered by the government namely the lack of facilities and pre-facilities such as CCTV, lack of the socialization from the government to the community, the application is often error and internal government constraints, lack of experts (programmer). The results showed that the Effectiveness of the Manado City Cerdas Command Center program has not yet run effective, there is still much that's need to be addressed in order to pass the program implementation Cerdas Command Center in Manado City will bringthis City to the Manado Cerdas 2021 according to the Vision and Mission of the Manado City.

Keywords: Program Effectiviness, E-Government, Cerdas Command Center, Smart City

PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat Indonesia di perkotaan sekarang sudah mulai tidak terkendali seperti misalnya kejahatan dan pelanggaran-pelanggaran lainnya yang

semakin meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun pemerintah telah menegakkan peraturan dengan hukuman yang dikiranya sebanding, nyatanya tidak mengubah semua

sikap masyarakat. Tidak banyak masyarakat justru lebih memilih untuk melanggarnya.

Implementasi E-government adalah salah satu upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel yang memerlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Akibatnya akan terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dan paradigma birokrasi yang bercirikan lamban, prosedur yang berbelit-belit ke paradigma E-government yang efektif, efisien, transparan serta fleksibel, salah satunya yang mencuat akhir-akhir adalah konsep *Smart City* melalui program *Cerdas Command Center*.

Cerdas Command Center merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Manado yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Seperti yang diatur UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik maka lewat Program *Cerdas Command Center* ini pelayanan dapat lebih transparansi dan tidak menimbulkan berbagai indikasi yang negatif dari masyarakat.

Pelayanan *Cerdas Command Center* in sudah berjalan kurang lebih 3 tahun sejak diresmikan pada tahun 2017 dan sudah sebagian masyarakat di Kota Manado sudah mengetahui dan menggunakan layanan dari Program *Cerdas Command Center* ini tetapi adapun masyarakat yang mengetahui tetapi kurang berpartisipasi dalam layanan program ini dan juga ada masyarakat yang belum mengetahui Program *Cerdas Command Center* bahkan layanan yang ada, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi pemerintah Kota Manado kepada masyarakat tentang layanan pengaduan berbasis *online* di *Cerdas Command Center* sehingga belum bisa dimanfaatkan sebagai mana mestinya padahal anggaran pembuatan atau pembangunan *Cerdas Command Center* mencapai sekitar Rp 15,6 miliar yaitu untuk APBD Perubahan 2016 Rp 1,6 miliar dan

APBD 2017 RP 14 miliar. Dalam pelaksanaan *Cerdas Command Center* yaitu monitoring didukung dengan pemasangan CCTV di setiap titik-titik rawan di Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Richard Steers (1985) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Efektivitas yaitu upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen suatu program kegiatan atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan suatu program melalui pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumberdaya meliputi ketersediaan personil, sarana dan pra-sarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Menurut Richard M. Steers (1985) ada 3 faktor untuk mengukur efektivitas yaitu:

1. Pencapaian Tujuan: Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi: Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi: Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Cerdas Command Center merupakan terobosan baru dalam penerapan e-government di Indonesia sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-government. *Cerdas Command Center* merupakan program pemerintah berbasis elektronik, *Cerdas Command Center* di atur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Komunikasi dan Instruksi Walikota Manado Nomor 49/D.09/kominfo/344/2017/ tentang Server Aplikasi dan Jaringan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Perangkat Daerah. *Cerdas Command Center* mengelolah berbagai aplikasi untuk memonitor kota diantaranya seperti harga sembako, masalah kebersihan, kemacetan, keamanan, perkiraan cuaca, gempa bumi, jalan rusak, dan sebagainya. Fungsi *Cerdas Command Center* antara lain pengawasan dan pemantauan secara digital semua permasalahan masyarakat serta menindaklanjuti semua masalah secara tepat dan efisien. jadi pusat data dari berbagai perangkat daerah yang terintegrasi. Semua data dari pemerintah kota dapat di akses di *Cerdas Command Center*.

Pada progam *Cerdas Command Center* ini terdapat 9 *Smart Solution* yang terdiri dari 7 aplikasi dan 2 layanan, yaitu: Qlue Manado atau Layanan Pengaduan Publik berbasis *Android*, E-GoL atau *Elektronik Government Letter* (Sistem Surat Menyurat Elektronik Berbasis Web), Taupang Cerdas atau (Pantau

Harga Pangan), Si-Tasya atau Sistem Informasi Pemantauan Masyarakat, E-Puskesmas, RICCA atau Ramalan/Prakiraan Iklim dan Cuaca Cerdas, PANADA atau Portal Analisis Data Berbasis Peta. Dan 2 Layanan yang dikerjakan *Cerdas Command Center* yaitu Kanal Resmi Pemerintah Kota Manado yang terdiri dari layanan *fanpage* Pemerintah Kota Manado, layanan Twitter @Pemkot Manado, WA Pengaduan di 0811439292,

cerdascommandcenter@gmail.com, call center 851103, dan www.manadokota.go.id dan yang kedua yaitu *Call Center 112*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat tentang kondisi atau objek yang diteliti. Alasan menggunakan metode kualitatif karena, untuk mengukur dan melihat tingkat Efektivitas Program *Cerdas Command Center* Kota Manado merupakan masalah yang kompleks, dinamis dan penuh makna, sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dikuantitaskan dalam Sugiono (2011). Moleong (2009) menyebutkan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lainnya), secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan narasumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat

dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan menjadi dua bagian yaitu: data primer dan data sekunder. Konsep yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini ialah Efektivitas Program *Cerdas Command Center* Kota Manado yaitu menurut teori Richard M. Steers adalah pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Informan pada penelitian ini yaitu 8 orang diambil dari Unsur pemerintah yang berwenang yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (1 orang), Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (1 orang), serta Masyarakat (6 orang). Dengan mengambil informan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang lengkap dan reliabel.

Moleong (2009) mengatakan bahwa salah satu ciri dari penelitian kualitatif ialah peneliti itu sendiri merupakan instrumen utamanya. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain –lain. Dalam penelitian ini instrumen utama pengumpulan data yaitu peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara (*interview*) dan dibantu/ditunjang dengan teknik observasi dan studi dokumentasi.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang diperluas. Dalam hal ini teknis analisis kualitatif yang digunakan ialah model analisis interaktif dimana data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk narasi. Menurut Miles dan Huberman (1992) , analisis model interaktif memungkinkan seorang peneliti yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada penarikan kesimpulan/verifikasi. Kebenaran atau

validitas harus dirasakan merupakan tuntutan yang terdiri dari tiga hal menurut Alwasilah (dalam Bachri, 2010) yakni: Deskriptif, Interpretasi, dan Teori dalam penelitian kualitatif. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu.

Menurut Bachri (2010) ada 4, yaitu: Derajat kepercayaan (*credibility*), Keteralihan (*transferability*), Kebergantungan (*dependability*), Kepastian (*confirmability*).

Variabel yang penulis gunakan adalah Kepastian (*confirmability*). Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Suatu Penelitian dapat disimpulkan objektif jikalau telah mencapai kesepakatan banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh penulis dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program *Cerdas Command Center* Kota Manado merupakan kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Manado dengan aturan yang mengatur penerapan *Cerdas Command Center* di Kota Manado yaitu Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi, Instruksi Walikota Manado Nomor 49/D.09/kominfo/344/2017 tentang Server Aplikasi dan Jaringan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Perangkat Daerah. Ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan tingkat sejauh mana organisasi, program atau kegiatan

melaksanakan fungsinya secara optimal. Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985) terdapat 3 indikator yang mempengaruhi suatu efektivitas antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pada poin ini pencapaian tujuan dari Program *Cerdas Command Center* adalah untuk mempermudah masyarakat Kota Manado dalam melakukan pengaduan serta mendapatkan informasi dan meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Namun dilihat dan dirangkum dalam hasil wawancara tentang Program *Cerdas Command Center* ini belum mencapai tujuan awal dikarenakan adanya hambatan. Hambatan yang terjadi yaitu aplikasi-aplikasi yang sering *error*, masih kurangnya CCTV yang di pasang di titik tertentu dan masalah internal dari pemerintah kurangnya tenaga kerja ahli (*programmer*). Hambatan-hambatan itulah yang membuat Program *Cerdas Command Center* belum secara maksimal dalam mencapai tujuan-tujuan yang ada.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi menjadi kunci keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan serta sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, suatu program akan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat terjadi karena semakin baik proses sosialisasi dari suatu program maka akan semakin baik pula

pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan dari program tersebut. Dengan begitu masyarakat akan semakin terdorong untuk mengakses informasi lebih jauh mengenai program ini serta ambil bagian dalam program yang dilaksanakan oleh pemerintah tersebut. Dalam konteks Program *Cerdas Command Center* ada banyak tantangan yang akan dihadapi pemerintah ketika mengadakan sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah dalam hal ini Dinas Kominfo belum optimal di karenakan pemerintah tidak secara giat menyampaikan informasi tentang adanya Program *Cerdas Command Center* kepada masyarakat dan yang dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti simpulkan bahwa masyarakat mengetahui program ini tersebar dari mulut ke mulut dan juga media *online*. Selain itu, masih kurangnya respon masyarakat terhadap program ini lebih dikarenakan belum adanya pemahaman yang memadai tentang konsep Program *Cerdas Command Center* yang diberikan oleh Dinas Kominfo pada masyarakat. Hal ini terjadi karena proses sosialisasi program yang dilakukan oleh Dinas Kominfo masih tergolong sangat minim.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Pada poin ini, sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah sudah tersedia melalui aplikasi lewat *android* dan bisa melalui *website* (internet) yang bisa diakses langsung dengan *gadget* masing-masing sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dari pemerintah Kota Manado tetapi masih kurangnya tenaga kerja ahli (*programmer*) yang tersedia dalam mengelola aplikasi-aplikasi yang ada pada Dinas Kominfo dan juga masih kurangnya CCTV yang disediakan pemerintah dalam hal memantau arus yang ada di Kota Manado.

Dari beberapa indikator yang dijelaskan bahwa Efektivitas Program *Cerdas*

Command Center Kota Manado belum berjalan secara optimal serta masih banyak yang perlu diperbaiki dalam proses pelaksanaannya karena dari tiap indikator yang ditentukan masih banyak proses pelaksanaannya belum dijalankan secara optimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Program *Cerdas Command Center* Kota Manado yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam Program *Cerdas Command Center* Kota Manado adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi yang tersedia namun terdapat hambatan-hambatan dalam menjalankan program ini yaitu masih ada beberapa layanan yang sering mengalami gangguan dan pemerintah masih kekurangan tenaga kerja (*programmer*). Sehingga pencapaian Program *Cerdas Command Center* belum berjalan secara maksimal.

2. Integrasi

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi lewat Program *Cerdas Command Center* ini belum optimal dikarenakan proses sosialisasi yang dilakukan pemerintah tidak rutin dan tidak langsung berhadapan dengan masyarakat ataupun dari pemerintah tidak memasang spanduk-spanduk yang berkaitan dengan Program *Cerdas Command Center* sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui adanya program ini.

3. Adaptasi

Dari Dinas Kominfo sudah menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal untuk pengoperasiannya dari pemerintah masih membutuhkan tenaga kerja di bidang *programmer* dan harus menambah CCTV

yang ada titik-titik tertentu yang belum dipasang CCTV.

Jadi saya sebagai peneliti tentang Efektivitas Program *Cerdas Command Center* Kota Manado menyimpulkan bahwa Program *Cerdas Command Center* yang ada di Kota Manado ini belum efektif dilihat dari beberapa aspek yang ada seperti yang dijelaskan dalam naskah dan dilihat secara langsung di lapangan.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka saran dari penulis tentang Efektivitas Program *Cerdas Command Center* sebagai berikut:

Pemerintah Kota Manado terlebih khusus Dinas Kominfo harus lebih giat dalam mensosialisasikan Program *Cerdas Command Center* ini kepada masyarakat agar supaya masyarakat lebih memahami tentang Program *Cerdas Command Center* yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Manado. Dan juga dari Dinas Kominfo perlu lebih mengawasi dan memperhatikan untuk setiap CCTV yang tidak berfungsi atau belum dipasang dan aplikasi-aplikasi yang tidak berfungsi. Serta dari Dinas Kominfo harus rutin dalam mengadakan evaluasi program sehingga hambatan-hambatan yang di dapat bisa langsung ditindak lanjuti dan program bisa berjalan maksimal sesuai dengan tujuan awal yang direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. dan Erdinaya. 2004. *Efektivitas dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Madah
- Arikunto, S. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, S. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Bandung: CV Pustaka
- Asnawi, 2013. Efektivitas Penyelenggaraan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota. Malang: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, FISIP, UM
- Budiani, N. W. 2007. Efektivitas Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti”. Denpasar: *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. 2 (1)
- Bachri, B. S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Cangara Hafied
- Effendi, T. 2008. *Efektivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ningsih, F. 2018. Efektivitas Pelayanan Bandung Command Center dalam Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pasundan.
- Georgopolous, Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlanga.
- Handyaningrat, S. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Mas Agung
- Handoko. 2001. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Hidayat, A. A. 2006. *Definisi Efektivitas*. Bandung: Angkasa.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Pengembangan E-government.
- Instruksi Walikota Manado Nomor 49/D.09/Kominfo/344/2017 tentang Server Aplikasi dan Jaringan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Perangkat Daerah.
- Soebandi, I. 2018. Peran Bandung Command Center (BCC) dalam Mengembangkan Smart Government di Kota Bandung (Studi Deskriptif di Pemerintah Kota Bandung). *Jurnal Ilmu Pendidikan Kewarganegaraan*. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Islamy, M. I. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, A. 2005. *Tranfromasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Makmur. 2011. *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Edam, N. S. 2018. Efektivitas Program Cerdas Command Center sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi di Kantor Walikota Manado). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sam Ratulangi. 1 (1)
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Tehnologi Informasi dan Komunikasi
- Peraturan Walikota (Perwako) Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta

Tata Kerja Dinas Komunikasi dan
Informasi Kota Manado

Sofar, Widiyono. 2003. *Metodologi
Penelitian Sosial untuk Penulisan
Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media

Siagian, S. P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu
Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta

Steers, M. R. 1985. *Efektivitas Organisasi
Perusahaan*. Jakarta: Erlangga

Steers, M. R. 2005. *Efektivitas Organisasi*.
(Terjemahan). Jakarta: Erlangga.

Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian
Kualitatif*. Surakarta: UNS Press

Ulum. M. D. 2004. *Akuntansi Sektor
Publik*. Malang: UMM Press

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
tentang Keterbukaan Informasi
Publik.

Sumber lain

www.diskominfo.manadokota.go.id