

EFEKTIVITAS PROGRAM CERDAS COMMAND CENTER SEBAGAI MEDIA INFORMASI MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Walikota Manado)

*Nia Septiani Edam¹
Sofia Pangemanan²
Josef Kairupan³*

Abstrak

Kota Manado adalah salah satu Kota di Indonesia yang mendukung e-government lewat pengembangan Kota Cerdas atau The Smart City. Dalam penerapan Kota Cerdas di Kota Manado Pemerintah Kota Meluncurkan Program yang dapat membantu masyarakat dan instansi pemerintah yaitu Cerdas Command Center, dalam proses pelaksanaan program ini ada kendala yang ditemui oleh pemerintah yaitu, koordinasi antar dinas masih lambat karena belum semua dinas bekerja sama dengan cerdas command center ini pun di akui oleh pihak pemerintah kota karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan berhubung juga Cerdas Command Center ini baru 1,5 tahun beroperasi di Kota Manado. Kemudian dari segi fasilitas juga belum lengkap, dan masih diusahakan oleh pemerintah dalam pengadaan fasilitas. Dan juga sumber daya manusia yang masih kurang dalam mengoperasikan atau menjalankan program ini dan pemerintah kota pun mengontrak beberapa teknisi yang profesional di bidang informatika. yang menjadi saran penulis disini yaitu walaupun Cerdas Command Center hanya sampai pada tahap mediasi, namun dilihat dari segi pemerintahan maka masalah-masalah yang terjadi di lapangan harus dituntaskan sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintah yaitu mengayomi dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat karena hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga lewat pelayanan yang baik maka e-government lewat penerapan Cerdas Command Center di Kota Manado akan membawa kota ini menuju kota cerdas 2021 sesuai dengan Visi dan Misi yang ada.

Kata Kunci : Efektivitas, E-Government, Cerdas Command Center, Smart City.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Cerdas Command Centre merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government. Di Indonesia ada kurang lebih 10 kota yang sudah menerapkan program Cerdas Command Centre untuk menuju smart city (kota cerdas). Cerdas Command Center dapat memberikan banyak keuntungan bagi pemerintah kota maupun masyarakat. Di Indonesia Kota pertama yang menerapkan Cerdas Command Center adalah Kota Bandung, melihat penyumbang netizen terbanyak media sosial di Indonesia adalah Kota Bandung maka Wali Kota Bandung sendiri memanfaatkan hal ini sehingga munculah ide gagasan dari Wali Kota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat e-government pada program Cerdas Command Centre. Berkaca pada beberapa Kota yang dikatakan berhasil dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik ini maka banyak kepala - kepala daerah ingin mewujudkan keinginan bersama pemerintah maupun masyarakat dengan menerapkan program Cerdas Command Center di setiap Kota di Indonesia. Ketika masyarakat mampu bersahabat dengan teknologi maka itu merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara intelektual. Bahkan ini juga merupakan cita-cita bangsa dalam mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat dengan gaya atau sistem pemerintahan yang lebih modern. Cerdas Command Center merupakan sistem pengawasan kota dengan menatap layar monitor besar, dan pengoperasiannya dilakukan oleh para ahli teknologi komputer dan operator IT.

Dalam program Cerdas Command Center ini terdapat layanan e-Government layanan ini khusus untuk pemerintah yaitu: e-Dbase, Dikomando, e-devplan kotmanado, simd@keungan, simpegKKDKota manado, e-monev manado, e-kon, e-sakip manado, e-ROPK, e-Gol, Sis-Miop. Layanan ini dapat membantu jalannya pemerintahan secara efisien, akuntabel dan fleksibel. Sedangkan untuk layanan masyarakat yaitu : e-Tourism, Lapor Manado, Ramalan Iklim Cuaca Cerdas (RICCA), Pantau Harga Pangan (Tau-Pang), Qlue Manado, Sistem pemantauan Masyarakat (Si Tasya), Kanal resmi perintah Kota Manado, SIP2T, e-Puskesmas. Lewat aplikasi layanan masyarakat ini seluruh masyarakat dari segala lini dapat mengakses atau menggunakan layanan berbasis elektronik ini hanya dengan telephone genggam dimanapun dan kapanpun.

Kenapa harus ada cerdas command center, salah satu keuntungan yang didapatkan yaitu masyarakat bisa dipermudah dalam mengakses berbagai informasi yang dilampirkan oleh pemerintah kota lewat website resmi kota Manado. Jadi masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ke kantor atau dinas-dinas serta instansi untuk mengetahui segala informasi terkait pelayanan namun masyarakat bisa langsung mengakses lewat website resmi kota Manado. Memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi setiap aspek kota baik fisik, maupun non-fisik secara saling bersinergi pemerintah kota manado melakukan kolaborasi dalam bentuk kerjasama dengan lembaga atau instansi lain dalam upaya lebih memperluas pengembangan Manado Smart City diantaranya : BMKG, PLN, Telkom Indonesia, bank Indonesia, dan Polresta manado. Untuk mengukur

tingkat efektivitas pada proses pelayanan kepada masyarakat maka peneliti menggunakan teori dari Sondang P. Siagian (2002 : 151) dengan memperhatikan faktor waktu, tentang ketepatan waktu yang diberikan oleh pemberi pelayanan yakni pemerintah apakah dengan adanya cerdas command center ini mampu memberikan pelayanan secara efektif atau tidak. Kemudian diukur dari faktor kecermatan, yakni faktor ketelitian dari pemberi pelayanan apakah mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan tepat sasaran atau tidak. Dan dari faktor gaya pemberi pelayanan, disini masyarakat melihat apakah pemerintah sudah berperan aktif dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Sebelum mengetahui pengertian dari kata efektivitas, maka sebaiknya terlebih dahulu kita kaji asal usul katanya. Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuai yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (2006:16) yang menyatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya."

Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai

berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan". Menurut Susanto (2005:156), "efektivitas merupakan dayapesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi". Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (2006:15) yang menjelaskan bahwa: "Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya".

Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja, dari organisasi yang memberikan pelayanan, Sondang P. Siagian (2002:151) :

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu, dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor Kecermatan

Dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja

organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terdapat banyak kesalahan dalam proses pemberian pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan untuk mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut.

Cerdas Command Center merupakan trobosan baru dalam penerapan e-government di Indonesia. Seperti yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government. Cerdas Command Center merupakan program pemerintah berbasis elektronik. C3 adalah fasilitas pemerintah untuk digunakan seperti rapat dan mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasikan, memonitor semua tindakan sebagai respon pemerintah terhadap masyarakat. C3 mengelola berbagai aplikasi untuk memonitor Kota diantara harga sembako, masalah kebersihan, kemacetan, keamanan, prakiraan cuaca, gempa bumi, jalan rusak, dan

sebagainya. Fungsi C3 antara lain pengawasan dan pemantauan secara digital semua permasalahan masyarakat serta menindaklanjuti semua masyarakat secara tepat dan efisien. C3 jadi pusat data dari berbagai perangkat daerah yang akan terintegrasi. Semua data dari Pemkot dapat di akses di Cerdas Command Center.

Adapun visi dan misi dalam menuju Manado Smart City dengan penerapan program Cerdas Command Centre yaitu, visi “Manado Kota cerdas 2021” kemudian yang menjadi misi yaitu :

1. Membangun manado kota “Cendekia” dengan sumber daya manusia yang cerdas, dan tangguh melalui peningkatan kualitas dan minat baca masyarakat,
 2. Membangun manado sebagai destinasi “Ekowisata” berbasis konservasi lingkungan laut dan kepulauan,
 3. Membangun masyarakat kota yang semakin “Religius” dan menjunjung tinggi nilai-nilai moral, sosial dan toleransi,
 4. Membangun kota yang memiliki “Daya saing” dengan berorientasi pada peningkatan daya tarik investasi serta kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi,
 5. Mewujudkan Manado kota “Aman dan Nyaman” melalui peningkatan kualitas sistem keamanan dan pembangunan infrastruktur perkotaan yang berkualitas yang ramah lingkungan dan tertib ruang,
 6. Mewujudkan manado kota yang sehat melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang lebih “Sehat Sejahtera” dengan lingkungan kota yang bersih dan asri.
- Manado Smart City terdiri dari :

1. Smart Environment, menjadikan manado kota aman, manado bersih, dan manado asri.
2. Smart Living, manado tingkat harapan semakin tinggi dan manado berbudaya,
3. Smart People, manado cerdas, manado beriman dan manado berpartisipasi
4. Smart Mobility, manado transportasi yang memadai dan manado pembangunan infrastruktur kota yang berkesinambungan,
5. Smart Economy, manado siap kerja dan manado produktif,
6. Smart Government, manado pemerintahan yang bersih, manado pemerintahan transparan dan manado yang akuntabilitas.

Fungsi Manado Smart City lewat penerapan Cerdas Command Center yaitu :

1. Mendukung kelancaran masyarakat (Public Services)
Dalam penerapan e-government lewat program Cerdas Command Center untuk menuju Manado Smart City sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan yang lebih efisien dari segi waktu, biaya serta tenaga. Sehingga masyarakat bisa melakukan aktivitas sepanjang hari dengan lancar.
2. Memaksimalkan kinerja Aparatur Pemkot Manado
Salah satu fungsi Cerdas Command Center yaitu monitoring atau pemantauan serta pengawasan yang dilakukan oleh Pemkot Manado secara langsung kepada dinas-dinas. Jadi semua aparatur yang bekerja dapat dilihat kinerjanya langsung dari kantor wali kota.
3. Mendukung fungsi Pemkot sebagai regulator
Pemerintah sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk

menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Sebagai regulator, pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pemberdayaan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang menggunakan jenis data kualitatif, dimana data yang diperoleh akan dianalisis serta dideskripsikan berdasarkan penemuan-penemuan fakta-fakta penelitian dilapangan. Pendekatan inilah yang akan digunakan dalam proses penelitian dalam mengetahui efektivitas program Cerdas Command Center sebagai media informasi masyarakat kota manado dalam rangka pelayanan publik.

Dalam program Cerdas Command Center terdapat aplikasi layanan pemerintah dan masyarakat yang dapat membantu jalannya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Disini peneliti kemudian mengambil acuan dalam mengukur tingkat efektivitas yang di kaji berdasarkan teori dari S.P Siagian mengenai aspek waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan dalam proses pelaksanaan program cerdas command center sebagai media informasi masyarakat dalam rangka pelayanan publik.

Informan adalah orang yang akan dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi serta harus memiliki pengalaman tentang latar belakang yang dibuat oleh peneliti. Dalam penelitian ini ada dua kategori informan yaitu :

- a. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud informan kunci

dalam penelitian ini yaitu, Kepala Dinas, pegawai-pegawai, serta staf dan operator yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Informan tambahan (non kunci) yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Informan tambahan yaitu, masyarakat yang terdiri dari latar belakang dan pekerjaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang akan diberikan pemerintah. Disini peneliti mengambil informan yaitu :
1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado
 2. Sekertaris Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado
 3. Kepala Sub Bagian Komunikasi dan Informasi Kota Manado
 4. Masyarakat
 5. Akademisi (2 orang)

Hasil Penelitian

Sesuai dengan focus penelitian yang telah di ambil yaitu melihat tingkat efektivitas program cerdas command center sebagai media informasi masyarakat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat maka peneliti melihat tingkat efektivitas program ini dalam 3 aspek yaitu, ketepatan waktu, kecermatan atau ketelitian dalam pelayanan, kemudian gaya pemberian pelayanan. Ketiga ini sesuai dengan teori dari S.P Siagian yaitu waktu, kecermatan dan gaya pemeberian pelayanan.

1. Waktu

Efektivitas program Cerdas Command Center sebagai media infromasi masyarakat dalam rangka pelayanan public merupakan salah satu program pemerintah kota dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal pelayanan. Program ini bertujuan untuk mempercepat masyarakat dalam proses

pelaopran masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Dengan banyak memberikan keuntungan diantaranya, hemat biaya dan hemat tenaga.

Dengan mengikuti perkembangan kemajuan Teknologi dan Informasi saat ini, Kota Manado tentu mempunyai rencana kedepan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya Cerdas Command Center memberikan pelayanan yang berbasis electronic masyarakat sangat dimanjakan dengan proses pelayanan. Dilihat dari segi waktu maka hal ini dinilai sangat efektif.

2. Kecermatan

Kecermatan atau ketelitian merupakan suatu hal mutlak dilakukan dalam proses pelayanan. Memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan regulasi yang ada sangat menunjang kualitas pelayanan disuatu instansi.

Suatu ketelitian atau kecermatan kerja juga harus ditunjang dengan fasilitas atau program-program yang mendukung meningkatnya kualitas pelayanan. Seperti yang ada sekarang di Kota Manado lewat program Cerdas Command Center dinilai sangat membantu pemerintah Kota dalam proses pelayanan yang maksimal. Sehingga lewat program Cerdas Command Center ini banyak masalah masyarakat yang ada dilapangan yang masuk lewat aplikasi layanan yang sudah disediakan bisa dilihat secara transparan dan efektif. Karena telah di dukung dengan alat-alat canggih yang bisa memberikan kemudahan bagi pemerintah kota.

Melihat kondisi Kota Manado sendiri yang merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi utara maka perlu adanya pembenahan system pelayanan yang lebih modern. Sehingga hadirnya Cerdas Command Center ini sangat

diharapkan bisa dipergunakan dalam rangka pelayanan public dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Manado.

Sehubungan dengan ketelitian dan kecermatan kerja Cerdas Command Center terbilang sudah memenuhi standarisasi pelayanan yang sudah baik karena menggunakan electronic system yang jauh dari system pelayanan yang sebelumnya yang masih manual. Cerdas Command Center merupakan jawaban yang tepat bagi proses pelayanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat.

3. Gaya Pemberian Pelayanan

Dalam suatu dinas atau instansi, gaya pemberian pelayanan merupakan satu hal yang sangat sensitif di mata masyarakat. Karena dengan gaya pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku pihak yang akan memberikan pelayanan sangat mempengaruhi pendapat masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Bentuk atau gaya pemberian yang berbeda dan lebih menguntungkan masyarakat sangat di nanti oleh masyarakat sehingga dengan hal ini maka masyarakat akan lebih segan terhadap pemerintah dan ini pun memberikan umpan balik bagi kinerja pemerintah terutama peningkatan kualitas kerja.

Sejalan dengan hal tersebut maka pemerintah kota Manado menerapkan program cerdas command center ini dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan tentu tepat sasaran. Setelah mengetahui cara penggunaan aplikasi layanan masyarakat ini, maka masyarakat tentu lebih simpati dengan pemerintah kota. Karena usaha dari pemerintah kota sudah sangat serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan lewat Cerdas Command Center.

4. Temuan Hasil Penelitian

Pemantauan atau pengawasan program ini sendiri tentu dilakukan langsung oleh Wali Kota Manado. Karena Cerdas Command Center ini berada di Kantor Walikota. Dalam pelaksanaan program ini harus di awasi dan terus pantau karena perlunya komunikasi yang baik antara Walikota dan stafnya yang menangani Cerdas Command Center ini. Lewat koordinasi yang baik ini maka akan terbangun camistry yang kuat sehinggah ini dapat menimbulkan rasa solidaritas antara pemerintah kota dengan walikota. Hal ini sangat penting dilakukan karena demi kenyamanan dan ketentraman secara internal. Pemantauan ini dilakukan dengan melihat sudah berapa banyak pengaduan masyarakat dan masalah-masalah apa yang paling banyak masuk di cerdas command center ini. Pemantauan atau pengawasan ini juga dapat mengukur tingkat efektivitas pada proses jalannya program. Karena dengan proses pemantauan dapat dilihat perkembangan yang terjadi dalam proses penanganan masalah yang sudah dilaporkan di cerdas command center.

Hasil pemantauan ini juga melihat apakah program yang di jalankan oleh pemerintah berhasil meminimalisir masalah-masalah yang ada di lapangan atau lebih cepat penanganannya dari sebelumnya ataukah sebaliknya. Jika tidak ada perubahan secara waktu, pemberian pelayanan dan ketelitian kerja maka program ini dikatakan gagal dalam proses pelaksanaannya. Jadi lewat pemantauan ini pemerintah kota terus berupaya dalam melihat pegawai-pegawai yang bekerja secara professional. Sumber daya manusia harus menunjang pelaksanaan program karena sejalan dengan smart city, bukan hanya cerdas kotanya tetapi juga harus smart people atau cerdas orangnya.

Selain pemantauan program dilakukan sementara proses pelaksanaan program juga dilakukan setelah kegiatan atau program sudah selesai. Artinya dalam pelaksanaan cerdas command center setelah menjawab permasalahan di masyarakat dan sudah terselesaikan maka ini perlu dipantau kembali oleh pemerintah kota dalam hal melihat secara langsung lokasi yang sudah di tangani oleh badan atau instansi terkait pengaduan masyarakat.

Ini juga merupakan salah satu prosedur yang dilakukan oleh pemerintah kota dalam proses pelaksanaan program setelah ditindaklanjuti maupun dalam proses penyelesaian masalah. Fungsi pemantauan (monitoring) menurut Wikipedia Indonesia (2012), monitoring atau pemantauan adalah pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran (awareness) tentang apa yang ingin diketahui, pemantauan berkadar tingkat tinggi dilakukan agar dapat membuat pengukuran melalui waktu yang menunjukkan pergerakan ke arah tujuan atau menjauh dari itu.

Tujuan Pemantauan yaitu mengumpulkan data dan informasi, memberikan masukan tentang kebutuhan, mendapatkan gambaran ketercapaian tujuan, memberikan informasi tentang metode yang tepat, mendapatkan informasi tentang kesulitan dan hambatan, memberikan umpan balik bagi penelitian, memberikan pernyataan berupa fakta dan niali.

Prinsip Pemantauan Monitoring harus dilakukan terus menerus, monitoring harus menjadi umpan terhadap perbaikan kegiatan program organisasi, monitoring harus memberi manfaat baik terhadap organisasi maupun terhadap organisasi maupun terhadap pengguna pokok atau layanan,

monitoring harus dapat memotivasi staf atau pegawai dan sumber daya lainnya yang mendukung berlangsungnya kegiatan dalam program yang ditetapkan tersebut. Hal ini harus memberikan hasil yang baik untuk berprestasi, monitoring harus berorientasi pada peraturan atau regulasi yang berlaku, monitoring harus objektif, dan harus berorientasi pada tujuan program.

Berkaca pada hal di atas maka pemantauan program sangat diharapkan memberikan dampak positif bagi instansi atau dinas terkait pelayanan yang diberikan. Karena bersamaan dengan jalannya program tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat menghadapi masalah atau kendala dalam proses pelayanan.

Kesimpulan

1. Ketepatan Waktu

Dalam proses pelaksanaan program cerdas command center dengan tugas untuk menerima pengaduan-pengaduan masyarakat menurut penulis sudah efektif. Karena sesuai dengan hasil penelitian yang ada dilapangan dan dilihat dari fungsi atau kapasitas cerdas command center sendiri yaitu mediasi yang hanya sampai pada wadah masyarakat dalam melaporkan masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Hal ini membuktikan bahwa penerapan e-government sangat banyak memberikan kemudahan bahkan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, terutama masyarakat di Kota Manado.

2. Kecermatan atau Ketepatan Sasaran Program

Dengan system yang sudah digital tentu dalam mengukur tingkat

ketelitian atau kecermatan ini dikatakan sudah efektif karena pelayanannya tepat sasaran. Dengan adanya 9 aplikasi layanan masyarakat dengan sudah terbagi beda-beda masalahnya beda pula aplikasinya. Jadi pemerintah kota sudah tidak kebingungan dalam menyelesaikan tugas karena semuanya telah di atur di cerdas command center ini. Bahkan apa saja yang terjadi di Kota Manado lewat kecanggihan alat pemantauan cctv yang sudah di pasang di seluruh daerah rawan kota manado dapat dilihat di kantor cerdas command center yang bertempat di lantai 2 kantor walikota manado. Namun hal ini kurang efektif melihat pengadaan cctv masih terbatas , sehinggah membuat angka kriminalitas bisa saja tidak berubah dan kemacetan bisa terjadi secara berkepanjangan.

3. Gaya Pemberian Pelayanan

Untuk gaya pemberian pelayanan dinilai sudah efektif karena beda dengan yang sebelumnya yang masih memakai system manual sekarang bisa lebih mudah untuk melaporkan permasalahan yang ada dilapangan. Biasanya harus datang ke kantor tetapi sekarang bisa langsung lewat gadget masing-masing dan tinggal mendownload aplikasi layanan masyarakat ini. Semuanya bisa di akses dan ini pun selain mempermudah pelayanan kepada masyarakat ini juga salah satu cara pemerintah menerapkan smart people.

Saran

1. Waktu

Dengan system layanan yang sudah berbasis electronic maka bisa dikatakan dari segi waktu sudah sangat baik, namun dalam

penyelesaiannya memang lama dan sesuai dengan data yang di terima oleh peneliti masih banyak yang tertumpuk dari tahun 2017, hal ini kiranya dapat di evaluasi kembali oleh pemerintah kota karena nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan public di Kota Manado.

2. Kecermatan

Dengan dilihat dari tingkat kecermatan atau ketelitian kerja dari program Cerdas Command Center ini peneliti memberikan pendapat sudah baik dan sangat tepat sasaran. Karena pengaduannya sudah diklasifikasikan sesuai dengan aplikasi layanan yang berbeda-beda dalam system kerja Cerdas Command Center . Jadi kemungkinan terjadi kekeliruan dalam proses penyelesaiannya dikira tidak ada. karena semuanya sudah di atur dari sistemnya sendiri.

3. Gaya Pemberian Pelayanan

Untuk Pemberian Pelayanan sudah memenuhi standarisasi dalam tingkat pelayanan. Karena sudah berbasis teknologi. Masyarakat sudah tidak perlu lagi membuang biaya dan tenaga dalam memberikan laporan kepada pemerintah tetapi hanya dengan melalui gadget masing-masing semuanya bisa di akses sampai pada pemerintah Kota. Namun saran yang diberikan peneliti yaitu dalam gaya pemberian pelayanan ini kiranya semuanya dapat dituntaskan sesuai denangan pengeluaran masyarakat walau pada dasarnya hanya sampai mediasi tetapi semuanya bisa selesai sampai pada titik penyelesaian masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Effendi. 2008. Efektivitas kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handyaningrat, S. 2006. Pengantar studi administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Instruksi Walikota Manado Nomor 49/D.09/kominfo/344/2017 tentang Server Aplikasi dan Jaringan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Perangkat Daerah.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi dan pengembangan e-government.
- Hidayat, A. A. A. 2006. Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan. Jakarta. Salemba Medika.
- Kurniawan, A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Siagian, P. S. 2002. Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi. Jakarta : Haji Masagung.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : Ghaila Indonesia.
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.