

Implementasi Program Cerdas Command Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado

Nicolin Manoppo¹

Ventje Kasenda²

Alfon Kimbal³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program cerdas command center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Di Indonesia Smart City sudah mulai diterapkan di beberapa kota salah satunya kota Manado. Maksud dari pengembangan Manado Smart City menurut Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018, sebagai dasar pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warga serta mendukung pembangunan berkelanjutan dengan tujuan untuk membentuk suatu kota yang aman dan nyaman bagi warga serta untuk memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian dan kenyamanan lingkungan. Dalam penerapan *e-Government* melalui program Cerdas Command Center untuk menuju *Smart City* terdapat berbagai layanan *e-Government* untuk masyarakat dapat mengakses atau menggunakan layanan hanya dengan telephone genggam dimana pun dan kapan pun. Jadi masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor atau dinas-dinas serta instansi terkait untuk menyampaikan laporan, aspirasi, pengaduan dan mengetahui segala informasi terkait dengan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Melalui proses penelitian ini baik wawancara maupun studi dokumen, peneliti menilai Implementasi Program Cerdas Command Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado tidak berjalan dengan baik, hal tersebut berdasarkan aspek organisasi, aspek interpretasi dan aspek aplikasi (penerapan).

Kata Kunci : Implementasi, Cerdas Command Center, E-Government

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam penerapan *e-Government* melalui program Cerdas Command Center untuk menuju *Smart City* terdapat berbagai layanan *e-Government* untuk masyarakat yaitu *e-Tourism*, Lapor Manado, Ramalan Iklim Cuaca Cerdas (RICCA), Pantau Harga Pangan (Tau-Pang), Qlue Manado, Sistem Pemantauan Masyarakat (Si Tasya), *e-Puskesmas*, Kanal Resmi Pemerintah Kota Manado.

Lewat layanan masyarakat ini seluruh masyarakat dapat mengakses atau menggunakan layanan hanya dengan telephone genggam dimana pun dan kapan pun. Jadi masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor atau dinas-dinas serta instansi terkait untuk menyampaikan laporan, aspirasi, pengaduan dan mengetahui segala informasi terkait dengan pelayanan publik.

Namun dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik, karena dapat dilihat melalui salah satu layanan, yaitu Aplikasi Lapor Kota Manado yang diakses pada tanggal 8 Februari 2022 dengan jumlah 288 (dua ratus delapan puluh delapan) laporan yang ada, tetapi setelah dihitung kembali hanya terdapat 51 (lima puluh satu) laporan yang ditampilkan, 7 (tujuh) laporan sudah diproses dan 44 (empat puluh empat) laporan belum diproses. Kemudian pada tanggal 9 April 2022 jumlah data bertambah menjadi 308 (tiga ratus delapan) laporan, hanya terdapat 51 (lima puluh satu) laporan yang di tampilkan, 8 (delapan) laporan selesai diproses dan 43 (empat puluh tiga) laporan belum selesai diproses. Melalui aplikasi Lapor Kota Manado dapat dilihat laporan-laporan apa saja yang telah dilaporkan, baik laporan

yang belum selesai diproses dan laporan yang selesai diproses. Laporan-laporan yang belum selesai diproses, yakni laporan pada tahun 2017 terdapat 1 (satu) laporan Air bersih PT Air tidak disalurkan. Pada tahun 2019 terdapat 8 (delapan) laporan, yakni laporan Penggantian E-KTP sebanyak 2 (dua) laporan, laporan permintaan informasi cara menghitung biaya pengurusan IMB, laporan meminta klarifikasi data pelanggan PT Air Manado, laporan kesalahan data kependudukan, laporan layanan air bersih sebanyak 2 (dua) laporan, dan laporan meminta konfirmasi kartu keluarga. Pada tahun 2020 terdapat 23 (dua puluh tiga) laporan, yakni laporan ketersediaan blangko KTP, laporan pemasangan meter air PAM, laporan permohonan kejelasan SK Pensiun, laporan permohonan informasi ijazah S1 yang ditahan, laporan permintaan penjelasan cara mendaftar kartu Indonesia Pintar, laporan pungutan liar di SD Inpres Mapanget Barat, laporan pelayanan puskesmas tidak maksimal, laporan pelayanan PDAM kurang maksimal, laporan permohonan APD khusus buruh pengangkut sampah, laporan bantuan terdampak corona, laporan keterlambatan gaji THL/Guru, laporan penertiban tarif taxi online sebanyak 2 (dua) laporan, laporan dana BOS, laporan bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH), laporan permintaan informasi terkait perantau yang tidak bisa pulang kampung, laporan rumit mendapat nomor antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado, laporan permintaan informasi terkait dengan pendidikan tatap muka, laporan E-KTP tidak berfungsi, laporan masalah pendaftaran online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Manado, laporan sampah yang tidak diangkat, laporan Polisi tidur di Jalan Lingkar, dan laporan kepala desa tidak ada pada jam kerja. Pada tahun 2021 terdapat 11 (sebelas) laporan, yakni laporan kinerja PT Air Manado buruk, laporan sampah menumpuk, laporan terkait orang gila, laporan permohonan informasi mengenai IMB, laporan pembatas jalan rusak, laporan jalan rusak di Perum GPI Manado, laporan penanganan banjir, laporan kemacetan Di Morr 1, laporan pungli surat jalan, laporan harga tinggi *swab antigen*, dan laporan belum mendapatkan THR.

Sedangkan dalam aplikasi laporan yang selesai diproses pada tahun 2018 terdapat 2 (dua) laporan, yakni laporan Aduan air PDAM Kota Manado Tidak Mengalir dan laporan penyeleksian CPNS. Pada tahun 2019 terdapat 2 (dua) laporan, yakni saran untuk pengelolaan perpustakaan daerah Sulawesi Utara, dan laporan pengaduan KIP. Pada tahun 2020 terdapat 4 (empat) laporan, laporan pengaduan gaji dan tunjangan, laporan kesehatan test sebanyak 2 (dua) laporan, dan laporan tata ruang wilayah kota Manado.

Lapor menjadi salah satu layanan untuk masyarakat yang sudah mengembangkan saranan pengaduan dalam bentuk elektronik. Dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) memberikan akses untuk masyarakat Indonesia dalam penyampaian aspirasi, pengaduan dan permintaan informasi terkait dengan pelayanan publik yang akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Lapor dapat diakses tidak hanya melalui situ website www.lapor.go.id tetapi juga dalam bentuk aplikasi mobile (Android dan iOS), SMS 1708 (Telkomsel,

Indosat, Three) dan media sosial Twitter.

Lapor telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Pengelola layanan berhak mengelola informasi yang disampaikan oleh pengguna dalam menyampaikan aduan atau aspirasi untuk kepentingan tindak lanjut dengan pihak ketiga (instansi terkait) sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang berlaku. Penanganan aduan dan/atau aspirasi yang diajukan oleh pengguna melalui SP4N-LAPOR akan mengikuti proses yang ada sebagaimana tercantum dalam Standar Layanan SP4N-LAPOR. Penanganan aduan dan/atau aspirasi menjadi kewenangan dan tergantung dari keterhubungan dan kapabilitas masing-masing instansi penanggung jawab. Instansi Penanggung Jawab adalah instansi yang berwenang untuk memberikan tindak lanjut dan menanggapi aduan maupun aspirasi yang masuk dari pengguna.

Menurut Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018 tentang Manado *Smart City*, Pengelolaan Manado *Smart City* Pemerintah Daerah dilakukan Perangkat Daerah yang membidangi Teknologi Informasi dan Komunikasi

(TIK) yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dibantu Dewan *Smart City* yang ditetapkan dengan keputusan Walikota.

SP4N-LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik dan penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. Nia Septiani Edam, Sofia Pangemanan dan Josef Kairupan (2018) dalam jurnal Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. Dari hasil jurnal penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Ketepatan Waktu Dalam proses pelaksanaan program cerdas command center dengan tugas untuk menerima pengaduan masyarakat pengaduan 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 sistem 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*. Persamaan kedua penelitian membahas tentang

program cerdas command center. Perbedaannya dalam jurnal tersebut membahas tentang efektivitas program *cerdas command center* sebagai media informasi masyarakat dalam rangka pelayanan publik. Sedangkan peneliti melakukan penelitian mengenai implementasi dari program cerdas command center tersebut.

2. Adam H Albari, Ronny Gosal, Fanley Pangemanan (2019) dalam jurnal Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City dapat disimpulkan sebagai berikut:
 1. Adanya Program atau Kebijakan yang di laksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu Cerdas Command Center menurut penulis sudah bagus. Hal tersebut dapat penulis sampaikan berdasarkan data yang di dapat di lapangan dari hasil wawancara terhadap bapak Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika serta Masyarakat yang ada, bahwa program atau kebijakan tersebut sudah bagus dengan adanya website resmi dari Pemerintah Kota Manado sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke kantor atau instansi terkait untuk melihat sebuah informasi yang ada. Di dalam website tersebut banyak manfaat yang kita bisa dapati, seperti : Cerdas Command Center yang di dalamnya itu terdapat aplikasi Pantau Harga Pangan (Taupang),

Ponter Manado, Zona Penangkapan Ikan (Zpan), Sistem Gabungan Informasi Perangkat (SiGita), Ramalan Iklim Cuaca Cerdas (Ricca), Rete dll, Call Center 112 yaitu kontak untuk telepon darurat jika ada permasalahan dalam Kota maka itu pemerintah dapat segera menanganinya dengan cepat, Qlue Manado yaitu aplikasi yang di gunakan warga untuk melaporkan peristiwa yang terjadi seperti banjir, tindak kriminal, kebakaran dan lain-lain yang dapat di akses melalui link ini www.diskominfo.manadokota.go.id ada juga yang dapat di akses melalui aplikasi playstore yaitu sistem pemantauan masyarakat (sitasya).

2. Sasaran Penerima Manfaat Program Cerdas Command Center berdasarkan hasil yang di dapatkan oleh peneliti di lapangan bahwa belum semua masyarakat menerima manfaat karena masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui apa itu program Cerdas Command Center padahal sudah lama di resmikan oleh Pemerintah Kota Manado. Hal tersebut di lihat dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika bahwa sosialisasi tersebut hanya di lakukan di saat ada rapat umum lewat kelurahan ataupun kecamatan, dan ruang media seperti lewat videotron, baliho dan banner sedangkan untuk masyarakat luas tidak sosialisasi yang intensif, karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional atau ahli dalam bidang Informasi dan Teknologi (IT).
3. Unsur Pelaksana yang melaksanakan Program Cerdas Command Center oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado sudah berjalan akan tetapi

masih di temukan beberapa kekurangan seperti masalah yang dihadapi oleh pemerintah Kota yang pertama dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM), kedua masih ada ego sektoral yaitu perangkat daerah setiap Dinas masih ada sifat gengsi kalau Dinas Komunikasi dan Informatika yang menggerakkan atau menjalankan, untuk sisi keuangan itu kita masih cukup memadai, kemudian infrastruktur, karena dalam infrastruktur masih kurang jaringan kabel fiber optik kita masih sewa masih menggunakan telkom untuk bandwidthnya tahun 2019 ini kita sudah mulai membangun sendiri, kita tarik kabel sendiri mengantisipasi karena itu salah satu kendala yang dihadapi pemerintah. Persamaan kedua penelitian ini membahas tentang implementasi program cerdas command center. Perbedaan dalam jurnal tersebut menggunakan aspek-aspek menurut Sumaryadi (2005:79) untuk keberhasilan implementasi. Sedangkan peneliti menggunakan aspek-aspek menurut Charles O. Jones.

3. Fittia Restiane, Eko Priyo Purnomo dan Lubna Salsabila (2020) dalam jurnal Efektivitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. Dari hasil jurnal penelitian ini menyimpulkan bahwa, Penerapan Lapor Sleman dalam mewujudkan Sleman Smart Regency di rasa sudah cukup efektif. Namun dalam implementasinya dirasa masih kurang maksimal dalam pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Kabupaten Sleman karena masih terdapat kelemahan yang ada pada Lapor Sleman yaitu lambatnya penanganan terkait pengaduan

yang dilakukan oleh masyarakat dan aplikasi yang kadang bermasalah. Selain itu sosialisasi yang kurang mungkin menjadikan masyarakat kurang paham akan adanya aplikasi Lapor Sleman, di lain sisi kualitas aplikasi yang kadang terganggu membuat masyarakat menjadi enggan menggunakan aplikasi Lapor Sleman. Tanggapan yang lambat juga membuat masyarakat kurang puas terhadap layanan sebaiknya pemerintah Kabupaten Sleman lebih tegas dalam menugaskan ASN bertanggung jawab atas pemberian tanggapan atau jawaban pada Lapor Sleman. Namun untuk menyiasati itu semua Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyiapkan website dan media sosial untuk masyarakat menyampaikan aspirasi, masalah dan keluh kesah terkait pelayanan yang ada di masyarakat. Sosial media yang disipkan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sleman adalah melalui Facebook, Twitter, email, website dan SMS hotline yang bias saja menjadi alternative bagi masyarakat untuk lebih bias menyampaikan permasalahan dan aspirasinya pada pemerintah Kabupaten Sleman demi mencapai tujuan Sleman *Smart Regency*. Persamaan kedua penelitian membahas tentang Aplikasi Lapor. Perbedaanya adalah peneliti melakukan penelitian mengenai Aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Sedangkan dalam jurnal tersebut membahas mengenai efektivitas penerapan Aplikasi Lapor Sleman dalam mewujudkan Sleman Smart Regency.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Adapun yang menjadi acuan dari penelitian ini berdasarkan teori di dalam bukunya yang berjudul Pemahaman kebijakan publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi, Mustari, Nuryanti, menurut Charles Jones menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan yaitu:

- a. organisasi, pembentukan dan penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan. Pada aspek organisasi meliputi beberapa hal antara lain; komitmen pada sasaran, penataan sumber daya dan standar operasional prosedur.
- b. interpretasi, tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan sosialisasi agar seluruh masyarakat (stakeholders) dapat memahami apa yang menjadi arah, tujuan dan sasaran (target group) kebijakan. Kebijakan ini perlu dikomunikasikan atau disosialisasikan agar mereka yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung terhadap suatu kebijakan. Pada aspek interpretasi meliputi beberapa hal antara lain; konsisten dan sikap masyarakat.
- c. aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa. Aplikasi adalah penerapan segala keputusan dan peraturan dengan berpedoman pada ketentuan dan prosedur dan penerapan yang disesuaikan

adalah perubahan dan penyesuaian terhadap keadaan agar tercapainya suatu kebijakan. Berikut informan data penelitian primer:

1. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado
2. Kepala Bidang Persandian
3. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika
4. Masyarakat; 3 (tiga) orang

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti sesuai dengan yang tertera pada judul, penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Adapun hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari Dinas antara lain bahwa program *cerdas command center* ini *dilaunching* pada tanggal 28 Februari 2017 dan sejak itu mulai diterapkan pemanfaatan teknologi. Peneliti akan membahas dengan melihat Implementasi Kebijakan menurut teori Charles Jones menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi (penerapan).

1. Organisasi

Pada aspek organisasi meliputi beberapa hal antara lain; komitmen pada sasaran, penataan sumber daya manusia dan standar operasional prosedur (Jones dalam Gaffar, 1997). Implementasi yang efektif dan efisien akan terlaksana apabila pembuat serta pelaksana kebijakan memahami apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan dengan sumber daya serta standar operasional untuk menunjang agar program berjalan dengan baik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Manado bahwa program *cerdas command center* ini untuk media pengaduan dan pemanfaatan masyarakat dengan tujuan dan sasaran untuk membantu serta mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan atau keluhan ketika mengalami permasalahan di daerahnya atau lingkungan untuk segera melaporkan kepada pemerintah Kota Manado. Namun dalam pencapaian tujuan dan sasaran tersebut tentu terdapat kendala-kendala yang ditemukan yaitu merubah mindset (pola pikir) dan Infrastruktur TIK kemudian masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang TIK.

Jadi dapat dikatakan bahwa bagi masyarakat yang akan menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut bisa membantu dan mempermudah dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan ketika mengalami permasalahan di daerahnya atau lingkungannya untuk segera melaporkan kepada pemerintah Kota Manado.

Dan mengenai untuk prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah ada dalam SOP sesuai dengan hasil wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado bahwa bukan hanya instansi pemerintah daerah saja Polisi juga masuk ada juga dari Telkom ada dari PLN ada dari PDAM, juga mengenai kebijakan atau peraturan ada Peraturan Walikota yakni Peraturan Walikota Manado Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Manado Smart City dan khusus untuk Call Center 112 ada Peraturan Walikota Manado Nomor 40 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor

Tunggal Panggilan Darurat Manado Siaga 112.

Sehingga menurut peneliti untuk aspek organisasi dapat dikatakan belum bisa terpenuhi karena masih terdapat kendala dalam pencapaian tujuan yaitu terkait dengan merubah pola pikir, Infrastruktur TIK, sumber daya manusia yang berkompeten dibidang TIK.

2. Interpretasi

Kebijakan ini perlu dikomunikasikan atau disosialisasikan agar mereka yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung terhadap suatu kebijakan. Pada aspek interpretasi menurut Jones dalam Gaffar (1997) meliputi beberapa hal antara lain; konsisten dan sikap masyarakat.

Dari hasil penelitian, pemerintah telah memberitahukan aplikasi-aplikasi dari program *cerdas command center* tersebut dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik sebelum pandemi ada semacam pertemuan mengundang seluruh perangkat daerah terutama kecamatan kelurahan yang teruskan kepada masyarakat untuk manfaat dari program-program pengaduan atau pelaporan masyarakat.

Di samping itu memanfaatkan sosialisasi melalui media luar dalam arti melalui baliho, spanduk-spanduk, video tron, juga media sosial Facebook itu secara rutin. Dan untuk layanan-layanan e-government selain aplikasi lapor ada layanan yang dari awal diterapkannya program tersebut kemudian dalam perkembangan ada yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan masih dikembangkan hingga saat ini, yakni Pantau Harga Pangan (Tau Pang) dengan aplikasi tersebut bisa mendapatkan informasi terkait harga bahan pokok yang ada di pasar tradisional seperti pasar

Bersehati Pinasungkulan dan pasar lainnya, Pajak Online Terpadu (Ponter) Manado digunakan untuk melakukan pembayaran Pajak Reklame Pajak Air Tanah dan Retribusi Kebersihan, Zona Potensi Penangkapan Ikan (ZPAN) aplikasi untuk memudahkan nelayan menemukan tempat ikan berada, SiGita (Sistem Gabungan aplikasi perangkat daerah) bertransformasi jadi Digitasi Kotaku Manado (Dikomando) kemudian berubah atas rekomendasi Kementerian Komunikasi dan Informatika menjadi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Panada) yang dapat diakses oleh pemerintah atau masyarakat yang membutuhkan informasi berbasis peta seperti informasi perencanaan wilayah data kependudukan data infrastruktur data perpajakan data perijinan data kebencanaan dan data wilayah administrasi, Ramalan Iklim Cuaca (RICCA) aplikasi yang bersifat web yang bertujuan melihat ramalan iklim cuaca pada wilayah tertentu, Antrian Online Pelayanan Publik Kota Manado (RETE) bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan nomor antrian untuk pelayanan masyarakat yang disediakan pemerintah kota Manado, Kanal Resmi sosial media pemerintah kota Manado yang berfungsi memonitor laporan pengaduan masyarakat (website atau media sosial Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube), juga menambah pelaporan masyarakat melalui Call Center 112 aplikasi melalui via telepon sebagai sistem panggilan atau pelaporan masyarakat yang bersifat kedaruratan. Dan yang terakhir ini layanan manado Hub.

Akan tetapi karena belum maksimalnya sosialisasi yang berikan pemerintah kepada masyarakat mengenai aplikasi-aplikasi tersebut sehingga masih banyak masyarakat

yang belum menggunakan atau bahkan belum mengetahui adanya aplikasi-aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menurut peneliti untuk aspek interpretasi belum bisa terpenuhi karena dari hasil penelitian sosialisasi yang dilakukan pemerintah yang belum maksimal sehingga masih banyak masyarakat belum menggunakan bahkan mengetahui adanya aplikasi-aplikasi tersebut.

3. Aplikasi (Penerapan)

Dengan penerapan yang dilakukan secara rutin dari segala keputusan dan peraturan-peraturan yang berpedoman pada ketentuan dan prosedur dan penerapan yang disesuaikan adalah perubahan dan penyesuaian terhadap keadaan dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk tercapainya tujuan kebijakan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mengenai aspek aplikasi (penerapan) bahwa untuk ketepatan waktu yakni pelayanan harus selesai dalam waktu yang ditentukan sebelumnya, menurut dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mengatakan bahwa laporan yang masuk biasanya langsung ditangani kecuali laporan masyarakat yang menyangkut pekerjaan fisik. Kemudian menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mengatakan sudah responsif dan cepat tanggap meskipun masih banyak kendala dalam melaksanakan layanan *e-government*. Dan menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mengatakan untuk usaha-usaha yang dilakukan dalam memberikan layanan-layanan yang cepat tentu dengan memanfaatkan teknologi, jadi misalnya Call Center itu sudah bebas biaya yang tidak menggunakan pulsa jadi hanya

tekan 112 bebas biaya juga sudahantisipasi semua sebab itu pemerintah kota melibatkan semua instansi terkait khususnya hal-hal yang berhubungan dengan pelaporan atau pengaduan masyarakat.

Akan tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat diselesaikan dengan cepat dan belum cukup responsif dalam memberikan pelayanan walaupun usaha-usaha yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dikatakan sudah baik. Sehingga berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat memberikan pernyataan bahwa aspek aplikasi (penerapan) dapat dikatakan belum bisa terpenuhi.

Penutup

Kesimpulan

Dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa Implementasi Program Cerdas Command Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dinilai belum cukup baik dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan pada beberapa informan baik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dan juga pada masyarakat. Sehingga layanan-layanan e-government dari program cerdas command center tersebut perlu dimaksimalkan lagi ke depannya mengenai kendala-kendala yang ditemukan yaitu infrastruktur TIK kemudian masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang TIK dan harus disosialisasikan secara terus menerus kepada masyarakat mengenai aplikasi-aplikasi tersebut maka akan lebih banyak masyarakat yang mengetahui serta menggunakan aplikasi-aplikasi dari program cerdas command center tersebut

Saran

1. Layanan-layanan e-government dari program cerdas command center tersebut perlu ada penyempurnaan dan harus dikembangkan lagi agar lebih baik lagi pelayanan yang diberikan seperti kendala-kendala yang ditemukan yaitu Infrastruktur TIK kemudian masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang TIK.
2. Harus memahami setiap kebijakan dan sosialisasi setiap layanan-layanan e-government dari program cerdas command center harus ditingkatkan lagi agar semua masyarakat dapat mengetahui dan menggunakannya.
3. Lebih responsif dan cepat tanggap lagi agar pengguna dari setiap layanan-layanan e-government dari program cerdas command center dapat menggunakannya secara terus menerus.

Daftar Pustaka

- Albari, A. H., Gosal, R., & Pangemanan, F. 2019. *Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado)*. Jurnal Eksekutif, 3(3).
- Budiardjo, Miriam. 2017. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Cetakan keenam. Jakarta: Prima Grafika
- Creswell, John W. 2021. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. 2018. *Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Walikota Manado)*. Jurnal Eksekutif, 1(1).

- H, Solichin Abdul Wahab. 2017. *Analisis Kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Labolo, Muhadam. 2017. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Depok: Rajawali Pers.
- Mustari, Nuryanti. 2015. *Pemahaman kebijakan publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: LeutikaPrio
- Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahayu, Amy Y. S. , Vishnu Juwono dan Krisna Puji Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: sebuah teori dan konsep*. Cetakan pertama. Depok: Rajawali Pers
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. 2020. *Efektifitas Penerapan Aplikasi Laport Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency*. Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 6(1), 1-11.
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. 2012. *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, 11(1).