

IMPLEMENTASI PROGRAM CERDAS COMMAND CENTER DALAM RANGKA MEWUJUDKAN SMART CITY (STUDI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MANADO)

*Adam H. Albari*¹
*T. A. M. Ronny Gosal*²
*Fanly N. Pangemanan*³

Abstrak

Command Center adalah langkah awal mewujudkan *Smart City*. Di mana Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjalankan tupoksinya memberi pelayanan kepada masyarakat berbasis pada *digitalisasi*. *Command Center* merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *Electronic Government*. Di Indonesia Kota pertama yang menerapkan *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 muncullah ide gagasan dari Wali Kota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat *Electronic Government* pada Program *Command Center*. Cerdas *Command Center* adalah salah satu program yang mendapat banyak keuntungan, 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. Cerdas *Command Center* merupakan Program Pemerintah berbasis elektronik. Cerdas *Command Center* adalah fasilitas pemerintah untuk digunakan seperti rapat dan mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasikan, memonitor semua tindakan sebagai respons pemerintah terhadap masyarakat. Cerdas *Command Center* mengelola berbagai aplikasi untuk memonitor kota yaitu di antaranya : harga pangan, masalah kebersihan, kemacetan, keamanan, perkiraan cuaca, gempa bumi, jalan rusak, dan sebagainya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah dalam mewujudkan *Smart City* melalui implementasi program Cerdas *Command Center* di dinas komunikasi dan informatika Kota Manado .

Kata Kunci : Cerdas *Command Center*, *Electronic Government*.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Teknologi informasi memang sudah tidak bisa lagi dipisahkan dengan sistem pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan Daerah (Pemda) selama ini kadang dicap ‘negatif’ akibat lambannya merespons setiap persoalan di masyarakat. Kehadiran teknologi informasi yang kini menjadi denyut nadi kehidupan masyarakat akan menutup semua alasan bahwa pemerintah tidak mampu memberi pelayanan cepat dan prima kepada masyarakat karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran terbatas, akses yang jauh dan lain sebagainya. Melalui teknologi informasi, Pemda akan semakin bisa mengoptimalkan mata, telinga, kaki dan tangannya dalam merespons berbagai keluhan maupun pengaduan masyarakat atas pelayanan yang jadi tugas pokok dan fungsinya (tupoksi).

Efektifitas dan efisiensi teknologi informasi akan memangkas berbagai prosedur birokrasi konvensional yang telah lama menjadi ciri pemerintahan masa lalu. *Command Center* adalah salah satu ruang untuk menerapkan teknologi informasi tersebut di pemerintah daerah. Terpusat di suatu ruangan yang biasanya di kemas secara *futuristik* dan dilengkapi dengan teknologi canggih, seluruh pengaduan dan keluhan masyarakat akan secara cepat masuk, ditampung dan ditindaklanjuti oleh organisasi perangkat daerah (OPD) terkait. *Integralistik* pengolahan data dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD),

tertampung secara cepat di *Command Center* sebelum kembali didistribusikan.

Command Center adalah langkah awal mewujudkan *Smart City*. Di mana Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjalankan tupoksinya memberi pelayanan kepada masyarakat berbasis pada *digitalisasi*. *Command Center* merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *Electronic Government*. Di Indonesia ada kurang lebih 10 Kota yang sudah menerapkan Program *Command Center* yang dapat memberikan keuntungan bagi pemerintah Kota maupun masyarakat. Di Indonesia Kota pertama yang menerapkan *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 muncullah ide gagasan dari Wali Kota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat *Electronic Government* pada Program *Command Center*. 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 *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. *Command Center* merupakan sistem pengawasan kota dengan menatap layar monitor besar, dan pengoperasiannya dilakukan oleh ahli teknologi komputer dan operator IT.

Pelaksana Program *Smart City* di Pemerintah Kota Manado bernama Cerdas *Command Center* (C3) Manado dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Berdasarkan Data Pemerintah Kota Manado bahwa pengoperasian Cerdas *Command Center* Manado sebagai upaya Pemerintah Kota Menuju Manado Kota Cerdas 2021. Indikatornya Ada 9 aplikasi yaitu antara lain : Sistem Gabungan Informasi Perangkat (Si Gita), Sistem Pemantauan Masyarakat (Si Tasya), Elektronik *Government Letter (E-Gol)*, Pantau Harga Pangan (Tau-Pang), Ramalan Iklim Cuaca Cerdas (RICCA), Radio Komunikasi Gagak, *Qlue* Manado, Laport Manado dan Kanal Resmi Pemkot Manado.

Cerdas *Command Center* adalah salah satu program yang mendapat banyak keuntungan, 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 nonfisik secara saling bersinergi Pemerintah Kota Manado melakukan kolaborasi dalam bentuk kerja sama dengan lembaga atau instansi lain dalam upaya lebih memperluas pengembangan Manado *Smart City* di antaranya : Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG), Perusahaan Listrik Negara (PLN), Telekomunikasi Indonesia, Bank Indonesia (BI), dan Polresta Manado.

Cerdas *Command Center* merupakan Program Pemerintah berbasis elektronik. Cerdas *Command Center* adalah fasilitas pemerintah untuk digunakan seperti rapat dan mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasikan, memonitor semua tindakan sebagai respons pemerintah terhadap masyarakat. Cerdas *Command Center* mengelola berbagai aplikasi untuk memonitor kota yaitu di antaranya : harga pangan, masalah kebersihan, kemacetan, keamanan, perkiraan cuaca, gempa bumi, jalan rusak, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas hal inilah yang mendasarkan peneliti untuk mengangkat sebuah judul yang akan diteliti mengenai "Implementasi

Program Cerdas *Command Center* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Suatu Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado)” sebagai judul penelitian ini.

Tinjauan Pustaka

Menurut Sumaryadi (2005 : 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu :

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.
2. Target grup yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan.
3. Unsur pelaksana (*implementor*) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Menurut Purwanto Sulistyastuti (2012:21) implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para *implementor* kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Menurut Agustino (2008:139) implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Berdadine R. Wijaya dan Susilo Supardo 2006:81 (dalam Harbani Pasolong 2008:57), mengatakan bahwa
*Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

implementasi adalah proses mentransformasi -kan suatu rencana ke dalam praktek.

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (dalam Wahab 2005:65) menjelaskan bahwa makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian - kejadian dan kegiatan - kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman - pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha - usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian - kejadian.

Menurut Cleaves yang dikutip (dalam Wahab 2008:187), yang secara tegas menyebutkan bahwa implementasi itu mencakup “proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat di evaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program - program yang telah dirancang sebelumnya.

Command Center merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *Electronic Government*.

Di Indonesia ada kurang lebih 10 Kota yang sudah menerapkan Program *Command Center* yang dapat memberikan keuntungan bagi Pemerintah Kota maupun masyarakat. Di Indonesia Kota pertama yang menerapkan *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 muncullah ide gagasan dari Wali Kota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat *Electronic Government* pada Program *Command Center*.

Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Erwin Kontu, Cerdas *Command Center* lahir dari motivasi awal Walikota dan Wakil Walikota Manado, untuk menciptakan layanan publik yang lebih cepat, tepat, *reintegrasi*, dan bermuara pada kepuasan publik. Motivasi ini diwujudkan melalui kehadiran sebuah pusat kendali yang kemudian diberi Nama Cerdas *Command Center* sebagai implementasi dari sistem Manado *Smart City*.

Menurut Carl J. Federick sebagaimana dikutip oleh Leo Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan - kesulitan) dan kesempatan - kesempatan

terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya di kerjakan daripada apa yang diusulkan dari beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Menurut Dye (dalam Abidin, 2012:5) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever goverments chooese to do or not to do*). Definisi ini dibuat dengan menghubungkan beberapa definisi lain dari David Easton, Laswell dan Kaplan.

Menurut Easton (dalam Abidin 2012:6) menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan pengalokasian nilai - nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Hal ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat.

Menurut Laswell dan Kaplan (dalam Abidin 2012:6) yang melihat kebijakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan, menyebutkan kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai, dan praktisi.

Menurut Ealau dan Prewit (dalam Suharto 2010:7) kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku berlaku

yang dicirikan oleh pelaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang menaatinya.

Menurut Allwinkle & Cruickshank (2011), perkembangan internet pada periode tersebutlah yang membuat pelayanan menjadi semakin mudah dengan adanya informasi yang dapat diakses melalui situs yang disediakan oleh Pemerintah Kota. Meski masih terbatas pelayanan satu arah dengan hanya bersifat statis dan terbatas tentang kebijakan perkotaan, guna lahan, dan perencanaan, namun tidak dipungkiri lagi bahwa ini adalah munculnya konsep *Smart City*.

Menurut Pratama (2014) *Smart City* atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya.

Menurut Su, Li, dan Fu (2011) struktur dari *Smart City* meliputi, lapisan persepsi, lapisan jaringan, dan lapisan aplikasi, yang dapat membuat masa depan dunia semakin cukup dan terukur. semakin interkoneksi dan semakin *interoperabilitas* dan semakin cerdas.

Menurut Caragliu, A., dik dalam Schaffers, 2010:3 *Smart City* didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan Sumber Daya Manusia, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk

mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dalam penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti akan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sesuai ruang lingkup peneliti.

A. Muri Yusuf (2013:329) penelitian kualitatif merupakan suatu strategi *iquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena ; fokus dan multi metode, bersifat alami dan *holistis* ; mengutarakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Dari sisi lain dan secara sederhana dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Guna menfokuskan arah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Sumaryadi (2005:79), dengan melihat aspek :

1. Adanya Program atau kebijakan yaitu Peneliti akan melihat implementasi dari Program Cerdas *Command Center* yang di laksanakan oleh

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado;
2. Target Grup : Peneliti akan melihat masyarakat mana yang menjadi sasaran atau yang menerima manfaat dari Program Cerdas *Command Center*;
 3. Unsur Pelaksana : Peneliti akan melihat orang yang bertanggung jawab, melaksanakan, dan mengawasi proses jalannya implementasi dari Program Cerdas *Command Center* tersebut.

Hasil Penelitian

“ Pemerintah Kota Manado ketika di *launching* Cerdas *Command Center* namanya Cerdas *Command Center* pada tanggal 28 Januari 2017 secara masif memang kita belum sebagaimana mestinya tapi paling tidak lewat kelurahan, kecamatan, pemerintah selalu mensosialisasikan pemanfaatan ruang Cerdas *Command Center* sebagai ruang Monitoring, pengaduan dan pelaporan masyarakat. Jadi, sejak di *launching* atau di resmikan pada tahun 2017 pemerintah Kota Manado lewat dinas komunikasi dan informatika terus melakukan sosialisasi walaupun belum secara masif, karena kita mengingat apabila kita secara masif melakukan sosialisasi kita menyesuaikan dengan situasi dan kondisi bila kita terus melakukan sosialisasi kemudian banyak harapan atau banyak pelaporan, banyak pengaduan dari masyarakat tidak kami tindak lanjuti akan bisa berakibatnya boomerang bagi kita sehingga secara

Sekretariat:

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

perlahan namun pasti kita mulai lakukan sosialisasi dan bersyukur sampai saat ini Cerdas *Command Center* itu sudah cukup bagus untuk masyarakat.

“Sampai saat ini implementasi Cerdas *Command Center* seperti yang saya sampaikan tadi berjalan dengan bagus memang banyak masih ada kendala dalam arti sesuatu yang kita lakukan belum tentu sempurna banyak kendala, banyak masalah masih dihadapi oleh pemerintah kota yang pertama dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) sebab itu saya katakan tadi kalau kita secara masif melakukan sosialisasi kita sisi Sumber Daya manusia (SDM) masih belum mampu sehingga Pemerintah Kota Manado mengantisipasi itu kita melakukan perekrutan tenaga kontrak atau tenaga honor itu yang kita rekrut, jadi lewat ini implementasi Cerdas *Command Center* paling tidak sampai saat ini berjalan dengan bagus”.

Aplikasi yang sering atau paling banyak di akses oleh masyarakat adalah “Sistem Pemantauan Masyarakat atau (sitasya) di Cerdas *Command Center* itu kita namanya *Smart Solutions* ada kurang lebih 13 aplikasi yang di tangani langsung atau di monitor langsung melalui ruang Cerdas *Command Center* dari 13 aplikasi ini ada satu aplikasi yang memang rutin di pakai pertama Sistem Pemantauan Masyarakat yaitu (sitasya) aplikasi *Circuit Closed Television (CCTV)* yang memang bisa di akses langsung oleh masyarakat

melalui *mobile*, jadi masyarakat apalagi kan kita tahu sekarang Manado ini sudah banyak kendaraan apakah itu mulai gocar, grab jadi mereka dalam melihat kondisi lalu lintas lewat aplikasi mereka bisa tahu kalau di sini daerah macet sehingga paling sering di akses itu Sistem Pemantauan Masyarakat (sitasya), kemudian ada aplikasi Pantau Harga Pangan (taupang) aplikasi ini mungkin paling banyak di akses oleh ibu - ibu rumah tangga karena Pantau Harga Pangan (taupang) itu secara rutin setiap hari *up to date* menampilkan harga bahan pokok jadi bisa kita tahu rica hari ini harga berapa, tomat, beras baru kita bisa tahu posisi grafik yaitu kita bisa mengetahui dalam satu bulan ini harga bahan pokok yang naik mana, jadi di samping Sistem Pemantauan Masyarakat (sitasya), Pantau Harga Pangan (taupang) paling banyak di akses oleh masyarakat”.

Solusi Pemerintah Kota Manado untuk mengatasi kendala yang ada tersebut “Kalau masalah dari sisi sdm kurangnya tenaga Informasi dan Teknologi (IT) itu yang kita rekrut, artinya tenaga Pegawai Negeri Sipil (PNS) masih kurang, kita rekrut tenaga honor yang berlatar belakang Informasi dan Teknologi (IT) apalagi kalau tugas - tugas misalnya seorang *programmer*, jaringan, yang jadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) itu kurang sekali apa yang kita dapat kita memang *profesional* di bidang Informasi dan Teknologi (IT), itu dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) kalau dari sisi infrastruktur mulai tahun 2019 ini kita mulai

berbenah kita mulai bangun sendiri, anggarannya yang lalu kita paling banyak ke sisi aplikasi dua tahun yang lalu untuk mulai tahun ini kita banyak ke sisi infrastruktur salah satunya tenaga fiber optik”.

Cerdas *Command Center* ini merupakan program dari Pemerintah Kota Manado khususnya pada Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melihat sebuah informasi yang ada di Kota Manado.

Berikut kriteria untuk keberhasilan implementasi suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan aspek-aspek menurut Sumaryadi (2005 :79), yang penulis pakai untuk keberhasilan implementasi Cerdas *Command Center* dalam rangka mewujudkan *Smart City* yaitu sebagai berikut :

1. Adanya Program atau Kebijakan

Sebuah program atau kebijakan hanya akan menjadi catatan - catatan elit apabila program tersebut tidak di implementasikan. Yaitu Program di jalankan oleh badan - badan administrasi ataupun agen - agen Pemerintah pada tingkat bawah. Kebijakan yang sudah di ambil oleh unit - unit administrasi yang memobilisasikan sumber - sumber daya finansial dan manusia. Di tahap implementasi ini beberapa kepentingan akan saling bersaing.

Implementasi program merupakan langkah - langkah pelaksanaan kegiatan dalam upaya mencapai tujuan dalam program itu sendiri, Jones (dalam Arif Rohman 2009 : 101-102) menyebutkan bahwa implementasi program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan. Implementasi program merupakan upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan, dapat diukur dengan melihat kesesuaian antara pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain, tujuan, dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil positif bagi pemecahan permasalahan yang di hadapi (Ekowati, dkk. 2005).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Program atau kebijakan dalam proses melihat informasi sudah bagus dikarenakan 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.

Untuk Program dari Cerdas *Command Center* ini adalah untuk mendukung upaya dari Pemerintah Kota Manado dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat. Jadi dalam program ini dibuat agar masyarakat dapat merasakan mudahnya dalam melihat informasi yang ada, cepatnya keluhan masyarakat yang di respons oleh pemerintah, dan masih banyak hal lagi yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

2. Penerima Manfaat Program

Menurut Tachjan (2006:35) Target Grup atau kelompok sasaran mendefinisikan bahwa target grup yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan di pengaruhi perilakunya oleh kebijakan.

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa penerima manfaat Program Cerdas *Command Center* masyarakat ini sudah tepat sasarannya dikarenakan sudah banyak masyarakat yang telah menerima manfaat dari mulai ojek Online seperti Gojek, Grab Serta ibu ibu rumah tangga ada juga nelayan. Mereka merasakan banyak manfaat yang di dapat yaitu kemudahan dalam melihat sebuah informasi mengenai

padatnya lalu lintas dengan cctv yang sudah terpasang rapi di setiap jalan, ramalan iklim cuaca, serta pemantauan harga bahan pokok yang di pasar itu semua menjadi lebih mudah karena adalah aplikasi yang di sediakan pemerintah lewat Program Cerdas *Command Center* ini.

Adapun kendala yang peneliti dapati dalam proses pengimplementasian Program Cerdas *Command Center* bagi Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu 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 sosialisasi tidak intensif, karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional atau ahli dalam bidang Informasi dan Teknologi (IT).

3. Unsur Pelaksana

Unsur pelaksana adalah *implementor* kebijakan yang di terangkan dalam Dimock dan Dimock dalam Tachjan (2006:28) yaitu pelaksana kebijakan merupakan pihak - pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan

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

sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelaksana Program Cerdas *Command Center* ini sudah berjalan dengan bagus dikarenakan proses jalannya implementasi itu sudah banyak yang terealisasi seperti penggunaan *Circuit Closed Television (CCTV)* yang bisa di akses di aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (sitasya) oleh masyarakat yang ingin mengetahui lalu lintas jalan yang ada di Kota Manado, aplikasi Pantau Harga Pangan (taupang) yang bisa melihat informasi harga pangan yang ada di pasar bersehati maupun pasar karombasan, ada juga aplikasi *Qlue* Manado yang merupakan aplikasi untuk melaporkan sesuatu yang berhubungan dengan kebakaran, kejahatan dan lain-lain.

Kesimpulan

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), Pontor 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 bandwithnya tahun 2019 ini kita sudah mulai membangun sendiri, kita tarik kabel sendiri mengantisipasi karena itu salah satu kendala yang dihadapi pemerintah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Program Cerdas *Command Center* Dalam rangka Mewujudkan *Smart City* penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Adanya Program atau kebijakan oleh Pemerintah Kota Manado khususnya pada instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado diharapkan untuk aplikasi yang ada dalam Program Cerdas *Command Center* itu dilakukan pembaharuan lagi dengan cara menanyakan langsung kepada pengguna apa yang kurang

dalam aplikasi dan apa yang perlu di tambahkan untuk menjadikan aplikasi tersebut nyaman serta bermanfaat bagi masyarakat dikarenakan aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan atau versi beta.

2. Sasaran Penerima Manfaat Program Cerdas *Command Center* oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika di harapkan agar Pemerintah lebih secara masif atau intensif melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas walaupun masih kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) bisa melakukan dengan cara sosialisasi melalui media sosial berupa facebook, Instagram ataupun Youtube dengan cara mengupload tutorial atau langkah - langkah memakai aplikasi atau *website* yang ada dalam Program Cerdas *Command Center* agar supaya ke depan masyarakat lebih mengenal, lebih mengetahui dan memahami serta dapat memanfaatkan fasilitas dari Dinas Komunikasi dan Informatika terutama Program Cerdas *Command Center* yang di dalamnya banyak aplikasi yang bermanfaat.
3. Unsur Pelaksana oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado diharapkan yang pertama untuk sisi Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah bisa merekrut orang yang paham atau

ahli dalam bidang Informasi dan Teknologi (IT), yaitu orang-orang lulusan Informatika selain merekrut Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Komunikasi dan Informatika juga bisa mencari orang-orang yang berpengalaman secara autodidak (belajar sendiri) tak perlu gelar tetapi paham akan bidang Informasi dan Teknologi (IT) seperti, programmer, jaringan, dll kemudian yang kedua Ego sektoral diharapkan dengan adanya kesadaran setiap pihak bahwa persoalan yang di hadapi pemerintah itu merupakan pekerjaan rumah bersama yang harus di selesaikan. Selain itu juga yang harus diubah adalah budaya senioritas dalam birokrasi. Kemudian yang ketiga dalam sisi keuangan meskipun di rasa cukup harus ada uang simpanan untuk jika nanti ada keperluan mendadak dan yang terakhir untuk jaringan kabel fiber optik diharapkan lebih di percepat untuk mengantisipasi keuangan yang keluar lebih banyak lagi karena masih dalam keadaan sewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan : Dari formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta. Bumi Aksara
- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Agustino, Leo. 2012 *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Allwinkle, Cruickshank. (2011). *Creating Smart-er Cities: An Overview. Journal of Urban Technology*, Vol. 18, No. 2, April 2011, 1–16. Routledge.
- Budi Winarno. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta. CAPS
- Ekowati., dik. 2005. *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*. Surakarta : Pustaka Cakra.
- Purwanto, E. A. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta. Gaya Media.
- Satori dan Komariah. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung. : Alfabeta.
- Sudaryono. 2014. *Konsep Smart City untuk Kota - Kota di Indonesia*. MPKD UGM
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama : Jakarta.
- Tachjan, H 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI.
- Yusuf . M. A. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan*. Padang : Prenadamedia Group.

Jurnal :

Edam, N.S. 2018. Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik 1(1) 1-2

Sumber Lainnya :

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Strategi Nasional 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.

<https://www.kotamanado.go.id/berita/detail/kunjungi-cerdas-command-center-manado-menteri-sosial-tulis-pesan-digital/>

<https://www.radarmalang.id/delapan-kota-yang-sudah-terapkan-smart-city/>

<https://www.sulutlink.com/cerdas-command-center-kota-manado-resmi-dilaunching/>