

Efektivitas Program Command Center Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon)

Angel D.A. Pattinama^{1*}, Petronela Sahetapy², Hengky V.R. Pattimukay³

Universitas Pattimura¹²³, Ambon, Indonesia
angel.pattinama12@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 2 No: 5 Mei 2024 Halaman : 471-481	<i>The problem in this research is How effective is the Command Center program in improving public services. The aim of the research is to determine and evaluate the effectiveness of implementing the Command Center program in improving public services. This research uses a qualitative method that is descriptive in nature. Qualitative research method aims to provide a systematic, factual, and accurate description of the condition or object under study. This research was conducted at the Office of Communication, Informatics, and Cryptography of Ambon City, located on the 4th Floor of Ambon City Hall, Jl. Sultan Hairun, Uritetu, Sirimau District, Ambon City, Maluku. The achievement of goals in the Ambon City Command Center Program is to improve public services by utilizing available technology, but there are obstacles in implementing this program, namely there are still several services that frequently experience disruptions and the government still lacks manpower (programmers). Thus, the achievement of the Smart Command Center Program has not yet been maximized. The socialization process carried out by the Office of Communication, Informatics, and Cryptography of Ambon City through this Command Center Program is not yet optimal because the socialization process carried out by the government is not routine and does not directly interact with the public or the government does not put up banners related to the Smart Command Center Program, so there are still many people who do not understand and are not aware of this program.</i>
Keywords: Effectiveness; Public Services; E-Government.	

Abstrak

masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana efektivitas program Command Center dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan program Command Center dalam rangka peningkatan pelayanan publik. 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. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon, yang berada di Lantai 4 Balai Kota Ambon Jl. Sultan Hairun, Uritetu, Kec. Sirimau, Kota Ambon, Maluku. Pencapaian tujuan dalam Program Command Center Kota Ambon 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. Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon lewat Program 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.

Kata Kunci : Efektifitas; Pelayanan Publik; E-Government

PENDAHULUAN

Command Center merupakan trobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan

e-government. Command Center merupakan sistem pengawasan kota dengan menatap layar monitor besar, dan pengoperasiannya dilakukan oleh para ahli teknologi komputer dan operator IT. Di Indonesia ada kurang lebih 10 kota yang sudah menerapkan program Command Center untuk menuju smart city (kota). Kota pertama yang menerapkan program Command Center adalah Kota Bandung, melihat penyumbang netizen terbanyak media sosial di Indonesia adalah Kota Bandung, maka Walikota Bandung sendiri memanfaatkan hal ini sehingga munculah ide gagasan dari Walikota untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis elektronik lewat e-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. Program Command Center dapat memberikan banyak keuntungan bagi pemerintah daerah maupun masyarakat. Ketika masyarakat mampu bersahabat dengan teknologi maka itu merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan 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.

Dengan kehadiran teknologi informasi yang kini menjadi denyut nadi kehidupan masyarakat akan menutup semua alasan bahwa pemerintah daerah 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, pemerintah daerah akan semakin bisa mengoptimalkan segala proses dalam merespons berbagai keluhan maupun pengaduan masyarakat atas pelayanan yang jadi tugas pokok dan fungsinya (tupoksi). Dimana Command Center menjadi 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 dan Integralistik pengolahan data dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), tertampung secara cepat di Command Center sebelum kembali didistribusikan.

Program Command Center adalah langkah awal mewujudkan Smart City. Beberapa tahun terakhir istilah Smart City telah menyebar di seluruh dunia. Smart City merupakan strategi untuk menghadapi permasalahan yang semakin meningkat di perkotaan agar tercapai pembangunan yang berkelanjutan dan dapat meningkatkan hidup warganya. Konsep untuk melakukan pengembangan pada suatu daerah tertentu atau kota dengan dilakukannya penerapan dan pengimplementasikan teknologi secara efektif, efisien, serta inovatif. Untuk menerapkan Smart City ini, pemerintah harus dapat menghubungkan berbagai jenis infrastruktur seperti, infrastruktur ekonomi, infrastruktur sosial, juga infrastruktur fisik dengan suatu wilayah tertentu. Dengan dilakukannya hal ini, pelayanan masyarakat akan mengalami peningkatan serta dapat meningkatkan hidup bagi banyak orang.

Saat ini beberapa kota sudah mulai mengaplikasikan Smart City, hal ini menimbulkan harapan yang sangat tinggi dari masyarakat dan pemerintah terhadap dampak positif dari penerapan program Smart City untuk meningkatkan hidup atau daya tarik kota mereka sendiri. Smart City dirasa mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi oleh beberapa kota besar di Indonesia, seperti permasalahan polusi, permasalahan transportasi umum, kesenjangan sosial, krisis ekonomi, dan sebagainya. Kota Ambon merupakan salah satu kota yang memiliki permasalahan-permasalahan tersebut. Salah satunya masalah layanan public. Ditetapkannya Kota Ambon sebagai salah satu Smart City di Indonesia oleh Pemerintah Pusat (Pempus), mendorong Pemerintah Kota (Pemkot) Ambon terus melakukan upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Kota Ambon meningkatkan pelayanan publik berbasis digital melalui layanan Pusat komando atau "Command

Center" yakni ruangan pusat visualisasi dan integrasi data dan kontrol CCTV yang berada di Balai Kota. Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon sebagai leading sector implementasi Ambon Smart City, telah membangun Command Center (CC), di Lantai IV Gedung Balai Kota Ambon, dan diresmikan pada tahun 2021 terus melakukan pelayanan publik berbasis digital menjadi pusat pemantauan data, informasi, juga situasi dan kondisi kota ini melalui 32 titik CCTV. Command Center yang diterapkan di kota Ambon dapat diartikan sebagai suatu tempat atau lokasi untuk menyediakan perintah, koordinasi, dan pembuatan keputusan cepat dalam mendukung atau merespons kejadian penting, dengan tujuan untuk menyempurnakan pelayanan publik keluar, dan mempermudah pelayanan kedalam yakni manajemen pengambilan keputusan.

Berbicara tentang pelayanan publik tentu ada yang namanya , dan kita sendiri pun harus memahami apa itu pelayanan publik. pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Saat ini pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon adalah pelayanan informasi yang meliputi website, Simantap, Kotak Informasi dan Gis, infrastruktur jaringan, pengaduan masyarakat, videotron dan pajak online. Dengan adanya pelayanan informasi, Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon selalu sigap memberikan informasi secara berkala melalui media sosial sebagai peringatan dini kepada masyarakat, juga informasi kepada BPBD untuk diteruskan kepada RT dan petugas BPBD yang berlokasi di sekitar daerah aliran sungai. Selain menjadi pusat kendali dan pemantauan CCTV, Dashboard Command Center juga dapat memantau penyetoran pajak pendapatan restoran dan kafe, guna mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu program prioritas PJ Wali Kota Ambon. Dengan adanya monitoring tersebut, penerimaan pajak dari kafe dan restoran yang dirasa tidak wajar, kemudian dapat ditindaklanjuti dengan pemantauan ke wajib pajak, dan hal ini sudah dilakukan oleh PJ Wali Kota Ambon, dengan Pendampingan bersama Tim Kopsurgah KPK. Dengan pengembangan dan inovasi, Command Center Kota Ambon sebagai pengelola kanal pengaduan masyarakat Lapor SP4N, dalam implementasinya telah dijadikan percontohan oleh Ombudsman Perwakilan Maluku bagi Kota/Kabupaten lainnya. Kini laporan dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan fitur live chat pada website pemkot, website OPD, dan akun media sosial Pemkot Ambon.

Dalam program Command Center ini terdapat layanan e-Government layanan ini khusus untuk pemerintah yaitu: ambon.go.id. Layanan ini dapat membantu jalannya pemerintahan secara efisien, akuntabel dan fleksibel. Sedangkan untuk layanan masyarakat yaitu : E-Lapor, LPSE, SIMDATIK, Ambon Access, DPMPSTP, SIMAK, SP4N-LAPOR. 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. Pelayanan Command Center ini sudah berjalan kurang lebih 2 tahun sejak diresmikan pada tahun 2021 dan sudah sebagian masyarakat di Kota Ambon sudah mengetahui dan menggunakan layanan dari Program Command Center, 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 Ambon. Tetapi adapun masyarakat yang mengetahui tetapi kurang berpartisipasi dalam layanan program ini dan juga ada masyarakat yang belum mengetahui Program Command Center bahkan layanan yang ada, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi pemerintah Kota Ambon kepada masyarakat tentang layanan informasi berbasis online di Command Center sehingga belum bisa dimanfaatkan sebagai mana mestinya. Karena itu untuk Memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi setiap aspek kota baik fisik, maupun non-fisik secara saling bersinergi pemerintah Kota Ambon melakukan kolaborasi dalam bentuk kerjasama dengan lembaga atau instansi lain dalam upaya lebih memperluas pengembangan Ambon Smart City diantaranya : BMKG, BPBD, PLN, Telkom Indonesia, Badan Statestatik, Dinas Perhubungan dan Polresta Ambon.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Duncan yang di kutip oleh Steers mengemukakan tentang teori pengukuran efektivitas, yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah Efektivitas Program Command Center Dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:42) dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efektivitas dan efisiensi
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain hubungan pemberi layanan dengan pelanggan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta keuntungan yang diperoleh semakin meningkat.

Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya standard pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan berbagai fungsi dan pengaruh keberadaan Command Center bagi pengambilan keputusan, dan kebijakan mendesak pimpinan di kota ini, serta turut memberikan dampak pada peningkatan pelayanan publik, maka anggapan bahwa Command Center menjadi proyek penghamburan uang adalah opini yang keliru.

METODE

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. Menurut Sugiyono (2011:15), menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti

pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon, yang berada di Lantai 4 Balai Kota Ambon Jl. Sultan Hairun, Uritetu, Kec. Sirimau, Kota Ambon, Maluku. Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive yang dimana berarti sengaja memilih informan sesuai dengan tujuan pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Unsur yang penting dalam konsep efektivitas yang pertama adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Emitai Etzioni (1982:54) mengemukakan bahwa "Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran."

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarnya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan

dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dijelaskan juga bahwa efektivitas merupakan pencarian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuantujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh, jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.

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. Agar dapat diukur, target harus dideduksi atau dijabarkan dari tujuan yang paling abstrak atau universal ke tujuan yang paling konkret. Steers berpendapat bahwa : "Tujuan tidak diperlakukan sebagai keadaan akhir yang statis, tetapi sebagai sesuatu yang dapat berubah dalam perjalanan waktu. Lagipula, tercapainya tujuan-tujuan jangka pendek tertentu dapat mempersembahkan masukan-masukan (faktor-faktor produksi) baru demi penentuan tujuan berikutnya. Jadi, tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi bila kita memakai perspektif sistem" (Steers, 1997:6). Pernyataan Steers di atas menunjukkan bahwa, organisasi harus memiliki tujuan utama yang berjangka panjang. Inilah yang dijadikan visi oleh organisasi. Tujuan ini tidak statis, artinya bisa dirubah seiring perkembangan jalannya organisasi. Selain memiliki tujuan jangka panjang, organisasi perlu juga membuat tujuan-tujuan jangka pendek yang disesuaikan dengan pencapaian tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek ini bisa jadi mempengaruhi tujuan jangka panjang

Dalam mengukur efektivitas suatu sistem penulis menggunakan pengukuran untuk mengetahui ketercapaian target dari segi kualitas berbagai indikator yang ada seperti yang tertera dalam Teori Richard M. Steers yang terdiri dari 3 indikator yang dijabarkan melalui beberapa tolak ukur efektivitas suatu program, diantaranya adalah :

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. Berikut hasil wawancara dengan Bapak LN selaku plt. Kepala Bidang Penyelenggaraan e-government, Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon dalam persoalan efektivitas program mengenai pencapaian tujuan dari program Command Center :

"Sejauh ini untuk capaian tujuan yang diberikan diskominfo dan persandian kota ambon dalam pelayanan public, kami sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan

semestinya kepada masyarakat. Kami mewujudkannya melalui adanya Command Center sebagai ruang pusat kendali yang dapat mengontrol keadaan di ruang public di Kota Ambon. Dengan melalui beberapa CCTV Yang telah dipasang pada beberapa titik ruas-ruas jalan, Sungai, dan TPS untuk menjadi pusat control. Di pemerintahan, Command Center menjadi ruang kendali yang dapat mengamati kota secara terpusat. Bahkan, para pimpinan daerah bisa mengambil keputusan di ruang kendali terpusat itu dengan basis data real time.” (Hasil wawancara tanggal 29 February 2024)

Berikut tanggapan dari Ibu AP selaku Kepala Seksi Layanan E-government Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon mengenai proses pencapaian tujuan dari program Command Center :

“ Memang ada tugas-tugas yang masih belum maksimal tetapi kami terus berupaya agar semuanya dapat mencapai tujuan yang telah tentukan terkhususnya kepada masyarakat. Seperti kami membantu masyarakat terkait pengaduan, dengan itu masyarakat bisa memberikan pengaduan kepada pemerintah melalui kritik saran. Selain itu melalui CCTV yang terdapat di 37 titik menjadi titik pemantauan aktif dari operator yang ada. Seperti ada tindak kejahatan criminal, pencopetan dan lain-lain itu ada masyarakat yang langsung datang disini, tetapi kita menjalankan sesuai dengan SOP yang ada. Jadi tidak bisa diberikan langsung kepada masyarakat tetapi akan diberikan kepada OPD yang bersangkutan. Jadi datanya kita berikan kepada kepolisian untuk berproses dengan laporan yang masuk.” (Hasil wawancara tanggal 29 February 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan sdra GS selaku masyarakat Ambon dalam persoalan efektivitas program mengenai pencapaian tujuan dari program Command Center:

“Setau saya mereka memang sudah menyediakan beberapa kanal website untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi seputar kota ambon dan juga ada beberapa layanan seperti memberikan pengaduan layanan SP4N-LAPOR. Dimana layanan tersebut dapat kita akses ketika melakukan pengaduan lewat aplikasi atau langsung menghubungi pada nomor yang tersedia. Hanya saja ada beberapa pengaduan yang dilayani dengan cepat tetapi ada juga yang lambat, sehingga membuat kami juga resah akan hal itu yang dimana Ketika ada insiden terjadi kami sangat memerlukan penanganan dengan cepat. Begitupun yang saya ketahui ada beberapa CCTV di ruas jalan mungkin dipantau langsung pada bagian operator dan ketika ada masalah langsung di tindak lanjut oleh pihak terkait. Akan tetapi saya rasa masih banyak yang belum mengetahui tentang hal ini apalagi kalangan orang tua yang belum terlalu pahan dengan teknologi. Jadi hanya menganggap bahwa hal ini biasa saja.” (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Adapun Tanggapan dari Bapak TK selaku masyarakat mengenai pencap tujuan dari program Command Center :

“Saya tahu Command Center melalui website Kominfo dan Persandian Kota Ambon, dan ketika saat lihat didalamnya terdapat berbagai macam jenis layanan yang disediakan untuk masyarakat mengakses. Tetapi sejauh ini saya sendiri belum paham dengan layanan-layanan tersebut. Sehingga saya hanya tau tetapi tidak menggunakan layanan yang ada. Dan juga ada beberapa layanan dan informasi yang mau diakses tidak bisa dibuka untuk diakses.” (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Berikut hasil wawancara dengan Ibu ES selaku masyarakat mengenai pencapaian tujuan dari program Command Center :

“ Kita disini belum tahu terkait dengan pelayanan yang diberikan sejauh ini saya sendiri belum merasakan, saya juga kurang tahu dengan Command Center beserta dengan program atau layanan yang diberikan.” (Hasil wawancara tanggal 5 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan pencapaian tujuan dalam efektivitas program Command Center ini dapat di simpulkan bahwa pemerintah dan Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon telah melakukan kerja sama dan menyediakan layanan-layanan untuk berinteraksi dan adapun beberapa masyarakat juga telah berpartisipasi namun masih terdapat beberapa kendala bagi masyarakat yang belum paham mekanisme layanan dan program yang diberikan.

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. Berikut hasil wawancara dengan Bapak LN selaku Plt. Kepala Bidang Penyelenggaraan E-government, Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon mengenai pencapaian tujuan dari program Command Center :

“Terkait dengan hal ini terkhususnya, kami selalu sigap dalam melakukan pengecekan data center baik dari 37 CCTV yang di pantau langsung oleh operator CC, sehingga segala informasi dapat disampaikan atau dilaporkan langsung pada pimpinan dan OPD terkait begitupun dengan infrastruktur jaringan yang disalurkan agar mendapatkan bandwidth yang baik dalam proses penanganannya. Maka dari itu kami berusaha untuk berkolaborasi dengan OPD untuk optimalisasi fungsi Command Center yang menjadi pusat kendali operasional yang berfungsi sebagai pusat koordinasi dan pemantauan untuk berbagai aspek, untuk saat ini Kolaborasi dilakukan dengan OPD yang memiliki keterkaitan dengan data dan Informasi Command Center, seperti Dinas Lingkungan Hidup dan Persampahan, Disperindag, Dinas PUPR, satpol PP, BPBD, BPPRD, dan Dishub. Dimana juga menjadi perpanjangan tangan dalam mendukung dan menginformasikan kepada Masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 29 Februari 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu AP selaku Kepala Seksi Layanan E-government Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon mengenai integrasi dari program Command Center :

“Sudah, kami sudah mensosialisasikan. Lewat kanal-kanal youtube kemudian juga lewat browsur yang disebar ke Masyarakat. Begitupun saat ada pelaksanaan kegiatan dengan beberapa OPD kami menyisipkan untuk mensosialisasikan. Kami berupaya agar Masyarakat dapat mengetahui program layanan yang kami sediakan dengan segala yang kami miliki baik dalam hal ini kami tetap mengoptimalkan pelayanan yang dapat kami berikan.” (Hasil wawancara 29 Februari 2024)

Berikut tanggapan menarik Sdra GS selaku masyarakat terkait efektivitas program mengenai integrasi dari program Command Center:

“saya tahu hanya lewat social media, kalau untuk sosialisasi langsung saya rasa belum ada, padahal kita ini perlu untuk dijelaskan langsung agar paham dan tahu pelayanannya sudah sampai sejauh mana baiknya untuk kita ketahui.” (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak TK selaku masyarakat mengenai integrasi dari program Command Center :

“kalau untuk soal sosialisasi, saya belum tahu juga sudah betulkah dinas melakukan sosialisasi kepada Masyarakat atau belum. Karena yang saya tahu sejauh ini belum, saya sendiri belum mengetahui hal itu. Jadi saya rasa mereka belum efektif untuk dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang hendak diberikan kepada kami.” (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu ES selaku masyarakat mengenai integrasi dari program Command Center :

“begitupun kami disini tidak tahu untuk sosialisasi apa yang sudah diberikan. Sejauh ini saya rasa belum ada yah. Karna kalau sudah dilaksanakan sosialisasi kami sudah tau dengan segala macam informasinya.” (Hasil wawancara tanggal 5 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan integrasi dalam efektivitas program Command Center ini dapat di simpulkan bahwa Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon telah melakukan sosialisasi hanya saja cara yang dilakukan melalui internet dan selebaran yang dibagikan kepada masyarakat. Sehingga memuat masyarakat terbatas dalam mendapatkan informasi yang jelas apalagi timbul permasalahan ketika masyarakat yang tidak paham menggunakan gadget untuk mengakses informasi-informasi tersebut.

Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Berikut hasil wawancara penulis

dengan Bapak LN selaku Plt. Kepala Bidang Penyelenggaraan E-government, Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon mengenai adaptasi dari program Command Center :

"Operator CC sendiri saya yakin sudah sering membantu Masyarakat dalam segala keluhan dan informasi yang masuk sehingga dinas dapat menyampaikan persoalan kepada OPD yang bersangkutan untuk dapat menindaklanjuti permasalahan yang sedang dihadapi Masyarakat. (Hasil wawancara tanggal 29 Februari 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu AP selaku Kepala Seksi Layanan E-government Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon mengenai adaptasi dari program Command Center :

"kalau tenaga kerja sudah cukup ya. Mungkin dengan berjalannya waktu memang ada tugas-tugas yang masih belum maksimal kita sendiri rasa. Jadi seiring berjalannya waktu mungkin nanti Command Center akan melakukan pembenahan misalnya dalam penambahan fasilitas supaya juga bisa membantu tugas-tugas Command Center agar maksimal kedepannya." (Hasil wawancara tanggal 29 Februari 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Sdra GS selaku masyarakat mengenai adaptasi dari program Command Center :

"saya rasa harus diperhatikan dengan lebih baik lagi untuk pelayanannya. Baik sigap saat kami masalah agar kami dapat terbantu melalui pelayanan yang diberikan. Mungkin dengan cara penambahan operator atau peningkatan pelayanan agar kami merasakan manfaat dari program yang diterapkan dan kami pun senang akan hal itu." (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak TK selaku masyarakat mengenai

Adaptasi dari program Command Center :

"saya kurang tahu yah, soalnya untuk sarana pasti sudah disediakan, tetapi kurang diperhatikan dengan baik. Contohnya saja ada beberapa layanan yang tidak bisa diakses begitupun juga dengan informasi yang tidak lengkap." (Hasil wawancara tanggal 4 Maret 2024)

Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu ES selaku masyarakat mengenai pencapaian tujuan dari program Command Center :

"kalau kami hanya perlu penanganan dengan benar seperti sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan lagi. Agar kami tahu layanan yang diberikan apa saja. (Hasil wawancara tanggal 5 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan adaptasi dalam efektivitas program Command Center ini dapat di simpulkan bahwa Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk Masyarakat baik melalui seluruh fasilitas yang disediakan dan layanan-layanan dari program yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat mempermudah pelaksanaannya. Hanya saja sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum sadar dan paham dengan adanya layanan program yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat dimanfaatkan semaksimalnya.

B. Pembahasan

Program Command Center merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Ditetapkannya Kota Ambon sebagai salah satu Smart City di Indonesia oleh Pemerintah Pusat (Pempus), mendorong Pemerintah Kota (Pemkot) Ambon terus melakukan upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Kota Ambon meningkatkan pelayanan publik berbasis digital melalui layanan Pusat komando atau "Command Center" yakni ruangan pusat visualisasi dan integrasi data dan kontrol CCTV. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada Masyarakat. 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:

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 Command Center adalah untuk mempermudah masyarakat Kota Ambon dalam melakukan pengaduan serta mendapatkan informasi dan meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Namun dilihat dan dirangkum dalam hasil wawancara tentang Program Command Center ini belum mencapai tujuan awal dikarenakan adanya hambatan. Hambatan yang terjadi yaitu layanan-layanan yang sering eror tidak dapat diakses, masih kurangnya CCTV yang di pasang di titik tertentu dan masalah internal dari pemerintah kurangnya penanganan yang cepat dari OPD terkait. Hambatan-hambatan itulah yang membuat Program Command Center belum secara maksimal dalam mencapai tujuan-tujuan yang ada.

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 Command Center ada banyak tantangan yang akan dihadapi pemerintah ketika mengadakan sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah dalam hal ini Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon belum optimal di karenakan pemerintah tidak secara giat menyampaikan informasi tentang adanya Program 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 Command Center yang diberikan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon pada masyarakat. Hal ini terjadi karena proses sosialisasi program yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon masih tergolong sangat minim.

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 Ambon tetapi masih kurangnya dalam mengelola aplikasi-aplikasi yang ada pada Dinas Kominfo dan Persandian Kota Ambon dan juga perlu penambahan CCTV yang disediakan pemerintah dalam hal memantau arus yang ada di Kota Ambon.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Program Command Center Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Ambon yaitu sebagai berikut:

Pencapaian tujuan dalam Program Command Center Kota Ambon 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.

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon lewat Program 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.

Dari Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon sudah menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal untuk pengoperasiannya dari pemerintah masih membutuhkan pengawasan di bidang programmer dan harus menambah CCTV yang ada titik-titik tertentu yang belum dipasang CCTV.

Jadi saya sebagai peneliti tentang Efektivitas Program Command Center Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik menyimpulkan bahwa Program Command Center yang ada di Kota Ambon ini belum efektif dilihat dari beberapa aspek yang ada seperti yang dipaparkan dalam uraian diatas dan dilihat secara langsung di lapangan.

REFERENCES

- 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).
- Manoppo, N., Kasenda, V., & Kimbal, A. (2022). Implementasi Program Cerdas Command Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *GOVERNANCE*, 2(2).
- Mawuntu, P., Rares, J., & Plangiten, N. (2022). Efektivitas kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro dalam penyebaran Covid-19 di desa Warembungan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(113).
- Melinda, B. V. (2022). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang (Doctoral dissertation, IPDN).
- Musa, M. (2020). Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Good Governance*.
- Perdana, V. A., Syafiqurrohman, A., Saputro, M. N. C. E., Hanif, N. A., Ahsan, M. M., & Husein, R. (2021). Collaborative Governance Dalam Penanggulangan Covid-19 Studi Kasus: Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Muhammadiyah Covid-19 Command Center. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 252-269.
- Prayogo, D. (2022). Efektivitas Command Center sebagai Pusat Pengendali Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Qodriyati, A. K. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM BANDUNG COMMAND CENTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT (Doctoral dissertation, IPDN).
- Rahmawati, S., & Satlita, L. (2023). KUALITAS PELAYANAN INFORMASI COMMAND CENTER PADA DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA KEMENTERIAN PUPR. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(2), 17.
- Sakir, A. R., Almahdali, H., & Amaliah, Y. (2024). IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY ON THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL

REGISTRATION OF BONE DISTRICT. PUBLICUS: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, 2(1), 181-193.

Yulike, D. P. (2020). Efektivitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 Dalam Menanggulangi Kondisi Darurat Di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Wijaya Putra).