

**PELAKSANAAN PROGRAM *TERNATE SMART ISLAND COMMAND CENTER*
(TSI CC) SEBAGAI WUJUD *e-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA TERNATE**

Andika Salamate

NPP. 29.1670

Asdaf Kota Ternate Provinsi Maluku Utara

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: dikasalamate@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background: The implementation of good governance needs to be supported by tools and the use of technology that is able to assist the implementation of activities in the government. The City of Ternate is included in the 100 regions selected as the place for the implementation of a smart city based on this, the City of Ternate is still under assistance since 2018 but has carried out a smart government innovation program in the form of using TSI CC as a form of public service. **Purpose:** This study aims to identify and describe the implementation of the TSI CC Program as a form of e-Government in public services in Ternate City, which is then described to obtain information related to the process of implementing the TSI CC Program in public services. **Methods:** Researchers use the theory of program implementation by Jones (in wahab) with organizational dimensions, interpretation and application or application. This study uses a descriptive qualitative research design with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive model from Huberman and Miles, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Results:** The results of this study are that the implementation of the TSI development program as a form of e-Government in improving the quality of public services by the Ternate City Communication, Information and Encryption Service has generally not gone well and there are still some obstacles that hinder the implementation of the program. **Conclusion:** Based on the results of the research that in the implementation of TSI CC it has not been seen at all, while the online service complaint system that was connected previously, Apik has been replaced by the center, namely the nationally integrated one-stop public service complaint application (SP4N-LAPOR!) which is an application from the central government, so that the Si Apik application is deactivated and the public can make complaints via SMS or go to the website to report or complain about what they are complaining about via SP4N-LAPOR!. This can be seen from several indicators of program implementation, namely organizational structure and apparatus resources, implementation mechanisms and conceptual understanding, suitability of plans with facts in the field, level of development of public services after the program runs, by Jones (in Wahab).

Keywords: TSI CC, Program Implementation, Information Technology

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik perlu didukung dengan perangkat dan penggunaan teknologi yang mampu membantu terselenggaranya kegiatan di pemerintahan. Kota Ternate termasuk dalam 100 daerah yang terpilih sebagai tempat pelaksanaan *smart city* berdasarkan hal tersebut, Kota Ternate masih dalam pendampingan sejak tahun 2018 namun sudah melakukan program inovasi *smart*

government dalam bentuk penggunaan TSI CC sebagai bentuk pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan Program TSI CC sebagai wujud *e-Government* dalam pelayanan publik di Kota Ternate, yang selanjutnya dideskripsikan untuk memperoleh informasi terkait proses pelaksanaan Program TSI CC dalam pelayanan publik. **Metode:** Peneliti menggunakan teori pelaksanaan program oleh Jones (dalam Wahab) dengan dimensi organisasi, Interpretasi dan penerpan atau aplikasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Huberman dan Miles yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan program pembangunan TSI sebagai wujud *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ternate secara umum belum berjalan dengan baik dan masih ada ditemukan beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan program. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam pelaksanaan TSI CC belum terlihat sama sekali, adapun sistem pengaduan layanan online yang terkoneksi sebelumnya si Apik telah di gantikan oleh pusat yakni aplikasi pengaduan layanan publik satu pintu yang terintegrasi secara nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan aplikasi dari pemerintah pusat, sehingga aplikasi Si Apik di nonaktifkan dan masyarakat dapat melakukan pengaduan via sms atau masuk ke websitenya untuk melaporkan atau mengadukan apa yang dikeluhkan melalui SP4N-LAPOR!. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator pelaksanaan program yaitu struktur organisasi dan sumber daya aparatur, mekanisme pelaksanaan dan pemahaman konsep, kesesuaian rencana dengan fakta dilapangan, tingkat perkembangan layanan publik setelah program berjalan, oleh Jones (dalam Wahab).

Kata Kunci: TSI CC, Pelaksanaan Program, Teknologi Informasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat memberikan dampak yang cukup besar bagi kehidupan kita, TIK terus berkembang hingga merambah di setiap aspek kehidupan, mulai dari bidang ekonomi, politik, kebudayaan, pendidikan, seni dan termasuk di bidang pemerintahan.¹ Teknologi dalam bidang pemerintahan di Indonesia pada saat ini sudah mulai berkembang dan mengalami kemajuan yang signifikan, sehingga kemajuan teknologi ini pun membawa tuntutan perubahan di bidang pemerintahan. Perkembangan TIK di bidang pemerintahan menawarkan berbagai macam solusi guna meningkatkan kinerja dan kualitas, khususnya kinerja pelayanan publik yang berbasis elektronik.²

Penyelenggaraan *Good Governance*, negara dituntut untuk menjadi pendorong dalam menciptakan lingkungan yang mampu memecahkan masalah-masalah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan menjadikan proses-proses atau kegiatan-kegiatan berjalan dengan efektif dan efisien.³ Pemerintahan yang memanfaatkan TIK dalam menunjang tugas pokok dan fungsinya biasa disebut *e-Government*. Penggunaan konsep *smart city* dalam pelaksanaannya merupakan sebuah konsep pendekatan yang dalam pengelolaannya secara *universal* dan terintegrasi, dengan mempertimbangkan beberapa aspek

¹ Nugroho Andy, "Perkembangan Teknologi Di Indonesia Beserta Dampaknya," *qwords.com* (2021), accessed September 19, 2021, <https://qwords.com/blog/perkembangan-teknologi/>.

² Sri Maharsi, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 2, no. 2 (2000): 127–137.

³ Edwi Arief Sosiawan, "Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia," *Seminar Nasional Informatika* 2008, no. semnasIF (2008): 99–108.

lingkungan.⁴ Dalam aspek pelayanan perkotaan diharapkan mampu dalam memberikan pelayanan yang mudah dijangkau tanpa kendala ruang dan waktu. Apalagi konsep *smart city* merupakan jawaban atas pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien, seperti memanfaatkan TIK dengan cara cerdas, hemat energi dan biaya, peningkatan layanan dan kualitas hidup, serta pengurangan jejak lingkungan yang mendorong inovasi dan ekonomi ramah lingkungan hidup serta basis layanan yang transparan, akuntabel m efektif dan dapat mempermudah masyarakat. Salah satu dimensi dari inovasi penerapan *smart city* di Indonesia adalah dengan adanya *command center*.

Pembangunan program *command center* merupakan sebuah inovasi baru yang di luncurkan oleh pemerintah dengan membuat sebuah ruangan menjadi pusat komando sebagai pusat untuk beberapa keadaan mendesak dan darurat seperti pemberitahuan bencana alam dan kecelakaan serta dapat berfungsi sebagai titik pelaporan berupa fasilitas fisik atau *virtual* yang digunakan untuk mengumpulkan, menilai, dan menyebarkan informasi dalam pengambilan keputusan.⁵ Pelaksanaan program *command center* pada dasarnya memiliki tujuan, manfaat serta sasaran yang sama yaitu sebagai bentuk pelayanan publik dan informasi kepada masyarakat. Penerapan program *command center* di beberapa daerah di Indonesia saat ini sedang berlomba-lomba untuk mengembangkan program *command center* yang merupakan bagian dari inovasi *smart city*. Pelaksanaannya memiliki tuntutan tugas untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan TIK sebagai bentuk upaya yang dilakukan guna menyelesaikan permasalahan yang ada agar berjalan dengan sesuai. Rangkaian fenomena pelaksanaan *command center* di Indonesia, mendorong minat penulis untuk meneliti bagaimana pelaksanaan Program TSI CC Sebagai wujud *e-Government* dalam pelayanan publik di Kota Ternate. Diskomsandi Kota Ternate sebagai lokus dalam penelitian ini, di dasarkan pada beberapa kabupaten/kota yang menerapkan program *Command center* sebagai bentuk pelayan publik yang memanfaatkan TIK.

1.2. Kesenjangan Masalah yang diambil

Pelaksanaan program TSI CC di Kota Ternate sebagai wujud pelayanan publik di Kota Ternate masih menemui beberapa kendala dan permasalahan, jika mengacu pada konsep pelaksanaan program TSI CC yang berdasarkan pada implementasi *smart city* atau *smart island*. Pelaksanaan program tersebut yang diharapkan mampu untuk melaksanakan pemerintan berbasis digital khususnya pada bidang pelayanan publik masih jauh dari kata layak dengan meninjau beberapa hal seperti: kinerja dari tim pelaksana program TSI CC yang belum optimal, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sumber daya anggaran, dan pemahaman dari pihak perangkat daerah dan masyarakat terkait dengan program ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Af Irza Chairani Makdar yang berjudul “Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana *Command center* 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Linmas Kota Surabaya” Af Irza Chairani Makdar menemukan bahwa kualitas dari pelayanan tnggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik. Terdapat beberapa permasalahan pada dimensi *acsess* yang masih mengalami gangguan jaringan telepon, dan internet serta listrik yang sering padam mengingat ganset yang sering dipakai bergantian, Serta dibutuhkanya sosialisasi dari pemerintah Kota Surabaya agar

⁴ Joko Tri Nugraha, “E-Government Dan Pelayanan Publik e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman,” *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media* 2, no. 1 (2018): 32–42, <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>.

⁵ Maulana Arief Prawira et al., “(Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinisi DKI Jakarta)” 2, no. 4 (2018): 715–721.

masyarakat mengetahui dan memahami secara pasti layanan ini.⁶ Penelitian Adam H. Albari yang berjudul “Implementasi Program Cerdas *Command center* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado)” Adam H. Albari menemukan bahwa implementasi program Cerdas *Command center* sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya. Di tinjau dari sisi penerapan pemerintah Kota Manado di nilai masif dalam melakukan sosialisasi dan ketidakmampuan dan kekurangan SDM dalam mengatasi hal tersebut Pemerintah Kota Manado merekrut tenaga kontrak atau tenaga honorer dalam mengantisipasi hal tersebut.⁷ Penelitian Artizta Arif Amandita yang berjudul “Pemanfaatan Layanan Polisi 110 oleh *Command Center Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Polres Banyumas*” Artizta Arif Amandita (2020) menemukan bahwa para operator memiliki kemampuan yang telah memadai dan memenuhi aspek kompetensi, serta keadaan sarana dan prasarannya juga telah memenuhi standar yang ditetapkan. Pelaksanaan tata cara penggunaan di lapangan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang dibakukan melalui Perkap No.20 tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110. Hal ini disebabkan karena respon polisi terhadap laporan terkesan lambat, sehingga cara tersebut tidak sesuai dengan keadaan di lapangan, dan kemampuan para operatornya.⁸

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda oleh penelitian terdahulu dimana penulis melakukan penelitian yang berlokasi di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate serta tahun dari dilaksanakannya penelitian ini.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan Program TSI CC sebagai wujud *e-Government* dalam pelayanan publik di Kota Ternate, yang selanjutnya dideskripsikan untuk memperoleh informasi terkait proses pelaksanaan Program TSI CC dalam pelayanan publik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Fokus dari penelitian ini mengarah pada pelaksanaan program TSI CC oleh Diskomsandi Kota Ternate yang berkaitan dengan pelayanan publik berupa layanan pengaduan dan informasi. Sehingga penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Pendekatan induktif digunakan untuk memperkaya dan mengembangkan temuan setelah mendapat data, yang kemudian di olah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh didasarkan pada identifikasi masalah, yang kemudian harus ditangani secara jujur dan faktual yang memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut.⁹ Data itu sendiri bersifat jamak, data ini adalah informasi tentang suatu kasus, bisa berupa sesuatu yang diketahui atau jawaban dan fakta yang dijelaskan dengan angka, simbol, kode,

⁶ Af Irza Chairani Makdar and Meirinawati, “Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Linmas Kota Surabaya,” *administrasi publik* 6, no. 2 (2018): 1–7.

⁷ Adam H Albari, “Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado),” *Jurnal Eksekutif* 3, no. 3 (2019): 1–14.

⁸ Artiztra Arif Amandita, “Pemanfaatan Layanan Polisi 110 Oleh Command Center Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Polres Banyumas,” *Police Studies Review*, no. Vol. 4 No. 1 (2020): January, *Police Studies Review* (2020): 1–56, <http://journal.akademikepolisian.com/index.php/psr/article/view/82/78>.

⁹ Suryana et al., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, International Journal of Management*, cet. ke 8., vol. 29 (Bandung: Alfabeta, 2013), <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Critical+Success+Factors+in+the+Performance+of+Female-Owned+Businesses++A+Study+of+Female+Entrepreneurs+in+Korea#2>.

dan lainnya. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Huberman dan Miles yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan secara kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian terkait pelaksanaan Program TSI CC sebagai wujud *E-Government* dalam pelayanan publik. Pendekatan induktif yang digunakan maka analisis data yang digunakan adalah analisis data induktif dengan metode kualitatif. Reduksi data pada penelitian ini bertujuan untuk menemukan nilai penting dan pengembangan teoritis tentang pelaksanaan Program TSI CC dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Ternate. Adanya reduksi data ini membuat data menjadi jelas dan dapat dengan mudah diolah oleh penulis.¹⁰ Penyajian data pada penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini penulis menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Tahap terakhir dalam menganalisis data adalah menarik suatu kesimpulan. Penarikan kesimpulan didasarkan pada pengolahan data yang telah dikumpulkan berdasarkan apa yang dilihat serta dirasakan oleh peneliti selama berada di lokasi penelitian. Adapun dalam analisis penelitian ini menggunakan teori implementasi program yang dikemukakan oleh Charles O. Jones yang terdiri tiga dimensi yaitu dimensi organisasi yang terdiri dari tiga indikator yaitu, struktur organisasi, sumberdaya, dan sarana prasana, dimensi Interpretasi terdiri dari satu indikator yaitu mekanisme pelaksanaan dan pemahaman konsep, serta dimensi ketiga aplikasi atau penerapan yang terdiri dua indikator yaitu kesesuaian rencana program dengan fakta dilapangan dan tingkat perkembangan pelayanan publik setelah program berjalan.¹¹ Kemudian disederhanakan penulis sesuai objek penelitian menjadi stuktur organisasi dan sumber daya aparatur tim pelaksana operasional TSI CC, sarana dan prasarana pendukung TSI CC, mekanisme pelaksanaan dan pemahaman konsep program TSI CC, kesesuaian rencana dengan fakta yang terjadi dilapangan dan tingkat perkembangan pelayanan publik setelah program TSI CC berjalan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penulisan yang penulis tulis dapatkan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate tentang Pelaksanaan Program Ternate *Smart Island Command Center* (TSI CC) Sebagai Wujud *e-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kota Ternate, penulis akan mencoba menganalisis hasil penulisan tersebut dengan menggunakan teori pelaksanaan program yang dikemukakan Charles O. Jones.

3.1. Organisasi

Organisasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan pembentukan atau penataan Kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan. Organisasi birokrasi dalam pelaksanaan program berkaitan dengan pembentukan atau penataan kembali struktur organisasi dan sumber daya aparatur, serta sarana dan prasana untuk menjadikan program berjalan.

A. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Aparatur Tim Pelaksana TSI CC Belum Berjalan Dengan Baik

Struktur organisasi dalam pelaksanaan program TSI CC di atur dalam surat keputusan Kepala Dinas Diskomsandi tentang pembentukan tim pelaksana kegiatan implementasi TSI. Terdiri atas jabatan ketua, yang membawahi sekretaris/koordinator, dan membawahi 6 anggota lainnya. Tim pelaksana kegiatan operasional TSI CC memiliki tugas melaksanakan kegiatan penyusunan kerangka acuan kerja pengadaan jasa konsultasi pembuatan aplikasi TSI, melakukan koordinasi dengan semua unit kerja di lingkungan Diskomsandi maupun lembaga

¹⁰ P Sondang Siagian, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan (Cetakan Kelima)* (Rineka Cipta, 2013).

¹¹ Charles O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, 1994.

lain yang terkait untuk melakukan pengumpulan database sebagai *baseline data*, melakukan identifikasi sumber data dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengembangan informasi terbaru. Namun pembentukan tim di atas hanya sekedar pembentukan tim dan belum berjalan sebagaimana mestinya, hal ini sangat berpengaruh kepada kinerja sumber daya aparatur dan tim pelaksana operasional dalam mendukung terlaksananya TSI CC sebagai pelayanan publik di Kota Ternate oleh Diskomsandi.

B. Sarana dan Prasarana Pendukung TSI CC Belum Layak dan Optimal

Pada pelaksanaan TSI CC memiliki sumber daya sarana dan prasarana dalam proses pelaksanaannya. Sehingga dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran dari terlaksananya TSI CC sebagai wujud *e-Government* dalam pelayanan publik di Kota Ternate. Jumlah sarana dan prasarana pendukung TSI CC beserta kondisinya yang baik dan berjumlah 21 unit, Jika dilihat dari kondisi sarana dan prasarana pendukung Sebagian besar masih baik untuk mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasi TSI CC selaras dengan SPBE dan di lingkup pemerintah Kota. Perubahan dinamika dalam pemerintahan sangat berpengaruh terhadap implementasi TSI CC. Mengingat Diskomsandi baru terbentuk pada Tahun 2016. perkembangan pelaksanaan program TSI CC sangat tergantung pada pemanfaatan aplikasi-aplikasi yang berada di dinas teknis dalam rangka pelayanan publik hal lain yang juga memberi warna bagi pengembangan program adalah kebutuhan akan internet. Diskomsandi Kota Ternate sudah menerapkan implementasi TSI CC sesuai dengan SPBE yang dilakukan berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pembangunan *e-Government*, dengan menciptakan sistem dan aplikasi TSI CC yang dapat memudahkan pelayanan publik pada dinas teknis terkait dengan masyarakat kota. Kurangnya sarana dan prasarana pengembangan *smart city* yang layak dan lengkap sehingga tidak mendukung berjalanya TSI CC di Kota Ternate serta pengembangan konsep *smart city*, serta kurang optimalnya penyediaan anggaran serta tidak adanya anggaran yang sepenuhnya difokuskan pada pengembangan dan pembangunan program pembangunan TSI CC berdasarkan konsep *smart city* oleh Diskomsandi Kota Ternate.

3.2. Interpretasi

Interpretasi merupakan aktivitas penterjemahan, penafsiran, penjelasan substansi dari suatu kebijakan dalam bahas yang lebih operasional dan mudah dipahami sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran program serta layak dilaksanakan. Interpretasi berkaitan dengan mekanisme pelaksanaan dan pemahaman konsep.

A. Mekanisme Pelaksanaan dan Pemahaman Konsep TSI CC Belum Optimal

Diskomsandi Ternate diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah aplikasi Si Apik yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pengaduan Pelayanan Publik. Warga kota dapat menggunakan aplikasi ini untuk melaporkan kejadian-kejadian yang tidak sesuai dengan kepuasan pelayanan publik, seperti masalah sampah, kemacetan lalu lintas, sambungan air bersih atau air minum, kerusakan infrastruktur, kecelakaan, bencana alam, dan masalah sosial. Laporan tersebut dapat berupa foto untuk memastikan keaslian laporan tersebut. Pemahaman konsep TSI CC terjadi di karenakan kurangnya sosialisasi dan edukasi program pembangunan TSI CC kepada masyarakat luas yang mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat terhadap program yang dijalankan pemerintah untuk mempermudah akses informasi dan pelayanan masyarakat. Sosialisasi dari program pembangunan TSI yang merupakan salah satu strategi dalam mencapai tujuan program yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik. Kurangnya penguasaan program oleh pegawai Diskomsandi yang dimana hanya diketahui oleh beberapa pegawai yang betul-betul menguasai pelaksanaan program pembangunan TSI CC. Ini merupakan salah satu faktor penyebab sosialisasi kepada

masyarakat kurang, sehingga masyarakat mnim akan informasi terkait pelaksanaan dan pengembangan program TSI CC. Pelaksanaan Program Pembangunan *Ternate Smart Islands* memang terkendala oleh anggaran yang ditetapkan DPRD Kota Ternate tidak mencukupi sehingga dalam pelaksanaanya terkesan setengah hati dan tidak optimal serta tidak berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Ternate. Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan para pelaksana dari Program Pembangunan TSI CC kepada PD maupun masyarakat. Bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat setempat mengenai sosialisasi yang dilakukan pelaksana dari program pelaksanaan TSI CC tersebut.

3.3. Aplikasi atau Penerapan

Penerapan atau aplikasi merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksanaanya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual. Sebuah kebijakan akan sukses atau berhasil jika dapat diaplikasikan atau diterapkan, jika tidak dapat diterapkan hanya merupakan tumpukan kertas belaka.

A. Kesesuaian Rencana TSI CC Dengan Fakta Yang Terjadi di Lapangan Belum Optimal

Pada tahap awal pembentukan TSI CC didirikan untuk menghubungkan Kota Ternate dengan masyarakat melalui berbagai aplikasi selanjutnya melalui penyediaan internet gratis juga pada sejumlah ruang publik melalui Diskomsandi Kota Ternate Tahun 2019 program internet gratis atau Internet Untuk Rakyat (Ikra), dianggarkan melalui Anggaran Pendapatan, dan Belanja Daerah (APBD) 2019 sebesar 140 juta serta sistem informasi dan pengaduan pelayanan publik yang dinamakan (Si Apik), aplikasi dashboard Pemerintah Kota Ternate (Ternate Berkesan), serta website resmi pemerintah Kota Ternate, selain itu untuk rencana kerja dan anggaran PD Diskomsandi Kota Ternate untuk tahun anggaran 2020 pada pengembangan Infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi TSI, jumlah anggaran untuk kegiatan tersebut mencapai 429.838.800 serta biaya untuk operasional TSI CC sebagai pusat pengelola dan pengendali data mencapai 90.930.500. Padahal indikator terwujudnya konsep *smart city* bukan hanya sekedar internet gratis dan aplikasi penunjang tapi dimana kota mampu untuk memasuki pola kehidupan yang efisien dan efektif dalam 6 dimensi *smart city* yang dikembangkan menggunakan teknologi dan infomasi. Pengembangan *smart city* masih berorientasi pada 2 dari 6 dimensi *smart city* yaitu *smart governance* yang belum optimal serta *smart people* pada pemenuhan akses jaringan internet yaitu program internet rakyat gratis untuk wilayah terluar untuk Tahun 2019 dan sistem layanan pengaduan masyarakat si Apik oleh Diskomsandi Kota Ternate. Kurang optimalnya penyediaan anggaran serta Tidak adanya anggaran yang sepenuhnya difokuskan pada pengembangan dan pembangunan program pembangunan TSI CC berdasarkan konsep *smart city* oleh Diskomsandi. Masalah yang harus diselesaikan langsung oleh Diskomsandi Kota Ternate, dalam membangun TSI CC, Pemerintah Daerah Kota Ternate harus menginisiasi dan mendukung aplikasi *smart city*, dengan menitikberatkan pada penggunaan TIK dan skala kota cerdas serta indikatornya. Memastikan penggunaan sumber daya kota dan manajemen layanan publik yang efektif dan efisien dengan penggunaan integrasi inovatif dengan kemampuan solutif, memecahkan berbagai tantangan perkotaan secara berkelanjutan dengan menyediakan infrastruktur dan layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Tingkat Perkembangan Pelayanan Publik Setelah Program Berjalan Belum Berjalan

Tingkat kesuksesan dari suatu program dapat dilihat dari tingkat pencapaian yang dihasilkan dari pelaksanaan program tersebut. Sama halnya dengan program ini yang tingkat kesuksesannya dapat dilihat dari peningkatan tingkat kepuasan berupa laporan yang masuk. Adapun data tindak lanjut pengaduan melalui SP4N-LAPOR! oleh Pemerintah Kota Ternate pada Tahun 2020. Sebanyak 61 laporan yang belum di verifikasi, 12 laporan belum di tindaklanjuti, 66 laporan sudah selesai di tindak lanjuti, sehingga kualitas dari pengaduan bersifat masih normatif. Artinya dengan dilaksanakan program TSI CC melalui aplikasi SP4N-LAPOR! sangat membantu dalam meningkatkan layanan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik, masyarakat Kota Ternate dipermudah untuk melaporkan masalah secara akurat, cepat dan tuntas. Peningkatan laporan dari Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2020 setelah diluncurkannya program ini, sudah optimal dalam pelaksanaannya dalam pelayanan publik berbasis pemanfaatan TIK. Kurangnya perhatian dari Diskomsandi yang dimana aplikasi saat ini aplikasi yang berfungsi pada bidang pengaduan online hanya SP4N-LAPOR sehingga penggunaan aplikasi Si Apik sebagai layanan pengaduan online masyarakat online yang digantikan oleh pemerintah pusat padahal program tersebut telah dibiayai oleh Diskomsandi itu sendiri, sehingga pada pelaksanaan TSI CC belum optimal atau tidak dapat berjalan dengan baik karena terbentur dengan aturan yang mengikat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Perubahan dinamika dalam pemerintahan sangat berpengaruh terhadap implementasi TSI CC. Mengingat Diskomsandi baru terbentuk pada Tahun 2016. perkembangan pelaksanaan program TSI CC sangat tergantung pada pemanfaatan aplikasi-aplikasi yang berada di dinas teknis dalam rangka pelayanan publik hal lain yang juga memberi warna bagi pengembangan program adalah kebutuhan akan internet. Diskomsandi Kota Ternate sudah menerapkan implementasi TSI CC sesuai dengan SPBE yang dilakukan berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *e-Government*, dengan menciptakan sistem dan aplikasi TSI CC yang dapat memudahkan pelayanan publik pada dinas teknis terkait dengan masyarakat kota. Kurangnya sarana dan prasarana pengembangan *smart city* yang layak dan lengkap sehingga tidak mendukung berjalannya TSI CC di Kota Ternate serta pengembangan konsep *smart city*, serta kurang optimalnya penyediaan anggaran serta tidak adanya anggaran yang sepenuhnya difokuskan pada pengembangan dan pembangunan program pembangunan TSI CC berdasarkan konsep *smart city* oleh Diskomsandi Kota Ternate.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penulisan yang dilakukan oleh penulis di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate terkait dengan Pelaksanaan Program Ternate *Smart Island Command Center* (TSI CC) Sebagai Wujud *e-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kota Ternate, maka penulis menarik kesimpulan dengan dengan acuan dimensi organisasi, interpretasi dan penerapan yang meliputi:

1. Dari aspek organisasi Kinerja dari sumber daya aparatur tim pelaksana TSI CC sangat mendukung terlaksananya TSI CC sebagai pelayanan publik di Kota Ternate oleh Diskomsandi. belum optimal dimana tim di atas hanya sebatas pemebentukan saja dan belum menajalannkan tugasnya sebagaimana mestinyaserta di bagian sarana dan prasarana dalam pengembangan *smart city* yang belum layak dan lengkap sehingga tidak mendukung berjalannya program TSI CC di Kota Ternate serta pengembangan konsep *smart city* dalam hal ini penyediaan anggaran yang sepenuhnya difokuskan pada pengembangan dan pembangunan program pembangunan TSI CC berdasarkan konsep *smart city* oleh

Diskomsandi Kota Ternate.

2. Dari Aspek interpretasi terdapat beberapa program yang belum ada bahkan ada program yang tidak dapat berjalan dengan baik karena terbentur dengan aturan yang mengikat, sebagai contoh penggunaan aplikasi Si Apik sebagai layanan pengaduan online masyarakat online yang digantikan dengan sistem SP4N LAPOR oleh pemerintah pusat padahal program tersebut telah dibiayai oleh Diskomsandi itu sendiri. Kemudian sangat diperlukan dukungan politis dari DPRD Kota Ternate dan *political will* dari pimpinan daerah juga akan mempengaruhi pelaksanaan program pembangunan TSI CC yang optimal dan berkelanjutan karena didukung oleh anggaran serta dokumen perencanaan yang komprehensif berupa *master plan*, peraturan daerah yang mengatur tentang SPBE serta terdapat draf nota kesepakatan tentang implementasi 100 kota smart city oleh kominfo yang dimana kota ternate lolos sebagai peserta dalam acara tersebut, serta dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik berbasis IT, serta di butuhkan personil tambahan dalam mensosialisasikan dan mengedukasi program kepada masyarakat Kota Ternate.
3. Dari Aspek Penerapan pengembangan *smart city* yang di usung oleh Pemerintah Kota Ternate masih berorientasi pada 2 dari 6 dimensi *smart city* yaitu *smart governance* yang belum optimal serta *smart people* pada pemenuhan akses jaringan internet yaitu program internet rakyat gratis untuk wilayah terluar untuk Tahun 2019 dan sistem layanan pengaduan masyarakat si Apik oleh Diskomsandi Kota Ternate. Kurangnya perhatian dari Diskomsandi yang dimana aplikasi saat ini aplikasi yang berfungsi pada bidang pengaduan online hanya SP4N-LAPOR sehingga penggunaan aplikasi Si Apik sebagai layanan pengaduan online masyarakat online yang digantikan oleh pemerintah pusat padahal program tersebut telah dibiayai oleh Diskomsandi itu sendiri, sehingga pada pelaksanaan TSI CC belum optimal atau tidak dapat berjalan dengan baik karena terbentur dengan aturan yang mengikat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Albari, Adam H. "Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado)." *Jurnal Eksekutif* 3, no. 3 (2019): 1–14.
- Amandita, Aritztra Arif. "Pemanfaatan Layanan Polisi 110 Oleh Command Center Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Polres Banyumas." *Police Studies Review*, no. Vol. 4 No. 1 (2020): January, *Police Studies Review* (2020): 1–56.
<http://journal.akademikepolisian.com/index.php/psr/article/view/82/78>.
- Charles O. Jones. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, 1994.
- Maharsi, Sri. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 2, no. 2 (2000): 127–137.
- Makdar, Af Irza Chairani, and Meirinawati. "Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Linmas Kota Surabaya." *administrasi publik* 6, no. 2 (2018): 1–7.
- Nugraha, Joko Tri. "E-Government Dan Pelayanan Publik e-Government Di Pemerintah

Kabupaten Sleman.” *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media* 2, no. 1 (2018): 32–42.
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>.

Nugroho Andy. “Perkembangan Teknologi Di Indonesia Beserta Dampaknya.” *qwords.com* (2021). Accessed September 19, 2021. <https://qwords.com/blog/perkembangan-teknologi/>.

Prawira, Maulana Arief, Irwan Noor, Farida Nurani, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, and Universitas Brawijaya. “(Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta)” 2, no. 4 (2018): 715–721.

Siagian, P Sondang. *Teori Dan Praktek Kepemimpinan (Cetakan Kelima)*. Rineka Cipta, 2013.

Sosiawan, Edwi Arief. “Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia.” *Seminar Nasional Informatika 2008*, no. semnasIF (2008): 99–108.

Suryana, Sugiyono, Uma Sekaran, Ss Lee, Tm Stearns, and G. Meredith Geoffrey. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. International Journal of Management*. Cet. ke 8. Vol. 29. Bandung: Alfabeta, 2013.

<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Critical+Success+Factors+in+the+Performance+of+Female-Owned+Businesses:+A+Study+of+Female+Entrepreneurs+in+Korea#2>.

