

**OPTIMALISASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI PROGRAM CERDAS PADANG
COMMAND CENTER
(Studi diskominfo Kota Padang)**

Eko Wiraspanggi
NPP. 30.0185

*Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email : ekowiraspanggi185@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Drs. Helianus Rudianto M. Si

ABSTRACT

Problem Statement/ Background (GAP) : Padang Command Center is a program created by the Padang City Government and the Padang City Diskominfo which is engaged in the Data Center and Network Infrastructure as well as a media for information needs for Regional and Community Devices. In the implementation of the PCC program there are still many deficiencies starting from budgetary problems, facilities and infrastructure, and human resources which have resulted in the PCC program not running well. **The purpose** of this study is to find out the Optimization of Public Information Services through the Padang Command Center Smart Program (Study at the Padang City Diskominfo) and what are the obstacles in the program. **The Method** is descriptive method with an inductive approach. Techniques in collecting data using observation techniques, interviews and documentation. As for the data analysis techniques used, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result** Based on the research the Optimization of Public Information Services through the Padang Command Center Smart Program (Study at the Padang City Diskominfo) has not been implemented properly. **Conclusion** Some of the obstacles in the PCC program itself are the lack of infrastructure, human resources that are not yet competent in their fields and socialization that is still not maximal to regional apparatus and the community. From the results of this research, it is hoped that Diskominfo can further maximize the budget that has been given and prioritize the budget to meet the needs for facilities that are not yet available and provide training to Diskominfo employees in Padang City.

Keywords : Optimization, Information, Command Center

ABSTRAK

Pernyataan Masalah / Latar Belakang (GAP) : Padang Command Center merupakan sebuah program yang dibuat oleh Pemerintah Kota Padang dan Diskominfo Kota Padang yang bergerak dalam bidang Data Center dan Infrastruktur Jaringan serta sebagai media kebutuhan informasi untuk Perangkat Daerah dan Masyarakat. Dalam penyelenggaraan program PCC ini masih banyak terdapat kekurangan- kekurangan mulai dari masalah anggaran, sarana dan prasarana,

serta SDM yang mengakibatkan program PCC ini belum berjalan dengan baik. **Tujuan** dari penelitian adalah mengetahui Optimalisasi Pelayanan Informasi Publik melalui Program Cerdas Padang Command Center (Studi di Diskominfo Kota Padang) serta apa saja yang menjadi kendala dalam program tersebut. **Metodenya** adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil** dari penelitian Optimalisasi Pelayanan Informasi Publik melalui Program Cerdas Padang Command Center (Studi di Diskominfo Kota Padang) belum terlaksana dengan baik. **Kesimpulan** Beberapa kendala dalam program PCC sendiri adalah Sarana-prasarana yang kurang, SDM yang belum berkompeten dibidangnya serta Sosialisasi yang masih belum maksimal kepada Perangkat Daerah dan Masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut, diharapkan Diskominfo bisa memaksimalkan lagi apa yang telah diberikan serta untuk memenuhi kebutuhan fasilitas memberikan pelatihan- pelatihan kepada pegawai Diskominfo Kota Padang.

Kata Kunci : Optimalisasi, Informasi, Command Center

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dari waktu ke waktu mengalami perubahan yang begitu pesat. Hampir di semua sektor menggunakan media teknologi informasi untuk membantu proses kegiatan dan pekerjaan. Dengan tersebarnya pengaruh internet dikalangan pemerintahan menyebabkan dampak bagi karyawan negeri maupun honorer dimana mereka diwajibkan memiliki kemampuan mengakses internet maupun menggunakan aplikasi yang berfungsi meningkatkan kualitas sistem dan program pemerintah dalam penerapan e-government. Sebagaimana yang tercantum dalam UU. NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tercantum dalam pasal 1 ayat 1 yang berbunyi : “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan produk atas, barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik”. Pemerintah Kota Padang dan Diskominfo Kota Padang sendiri terus berupaya untuk memberikan ilmu kepada masyarakat yang berkaitan dengan Pelayanan Publik berbasis elektronik (*e-government*). Dengan cara mensosialisasikan melalui media medsos ataupun media cetak yang bertujuan agar masyarakat tersebut bisa menggunakan teknologi informasi itu sendiri. Padang Command Center adalah sebuah fasilitas yang di rancang untuk menampilkan data secara bersamaan dari berbagai sumber untuk memfasilitasi layanan akses dan pemrosesan data yang lebih baik. Dilihat dari data tersebut anggaran untuk pelaksanaan Program Padang *Command Center* yang sangat minim itulah yang menjadi penghambat untuk perkembangan Padang *Command Center* sendiri dan menjadi sulit untuk adanya penambahan program pelayanan publik lainnya. Dan Padang *Command Center* sendiri saat pandemi *COVID-19* sudah di alih fungsikan untuk rapat pimpinan melalui via zoom yang sangat di sayangkan sekali program sebelumnya tidak di jalankan dengan semestinya seperti memonitoring data-data laporan di setiap instansi daerah dan juga bisa memonitoring CCTV lalu lintas serta juga bisa memonitoring layanan yang ada di puskesmas. Seharusnya *Command Center* Padang sendiri harus dapat menambahkan beberapa item layanan publik, yaitu agar masyarakat dapat merasakan

secara langsung bagaimana *e-government* dapat memberikan kenyamanan dan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam hal informasi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Secara aktual terdapat permasalahan penting yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan informasi publik kemudian melatarbelakangi penelitian ini. Adapun permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

- 1) persentase penggunaan pemanfaatan teknologi sendiri cukuplah tinggi, namun masyarakat itu sendiri masih banyak yang hanya menggunakan media hanya sebatas medsos konten tidak dengan ingin mengetahui pelayanan publik yang sedang terjadi, maka dari itu pemerintah merancang satu layanan yang dinamakan Padang Command Center (PCC).
- 2) Dapat di lihat dari empat indikator yang di tetapkan ada indikator cakupan integrasi/sistem informasi masih terbilang rendah yaitu 34%, hal ini bisa terjadi karena selama ini masing-masing Perangkat Daerah hanya membangun aplikasi sendiri-sendiri tanpa ada koordinasi dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika yang sedang berupaya dalam hal mengintegrasikan semua aplikasi yang ada untuk nantinya dipertanggung jawabkan di Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 3) anggaran untuk pelaksanaan Program Padang *Command Center* yang sangat minim itulah yang menjadi penghambat untuk perkembangan Padang *Command Center* sendiri dan menjadi sulit untuk adanya penambahan program pelayanan publik lainnya

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya dalam konteks optimalisasi pelayanan informasi publik. Penelitian pertama dari Humaedi Suhada yang berjudul Inovasi *Publik Relation Command Center* dalam Sosialisasi Program kerja Pemerintah Provinsi NTB. Hasil penelitian menunjukkan Pemprov NTB membangun suatu inovasi sektor publik yang dinamakan PRCC yang mana bertujuan mensosialisasikan program kerja Pemprov NTB terutama di bidang humas pemerintahan dalam penelitian tersebut PRCC menjalankan 3 layanan : (1) Inovasi layanan, (2) Inovasi, (3) proses. Penelitian kedua dari Awwal Nur Waqil yang berjudul Dimensi Kualitas Pelayanan *Command Center* 112 Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan Penyediaan layanan informasi publik merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah daerah, salah satunya adalah dengan membuat program layanan aduan yaitu *Command Center*. Pemkot Makassar sudah menjalankan program ini yang banyak memberikan manfaat baik bagi pemkot sendiri ataupun masyarakat Makassar. Dengan menggunakan menggunakan 5 indikator dimensi. Penelitian ketiga dari Heri Yanto yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Kearsipan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Hasil penelitian menunjukkan Tata kelola kearsipan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah dilaksanakan dengan baik dan berdasarkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. tetapi segala sesuatu tidak luput darikendala.

1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dimana pada letak perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian. Penelitian ini sendiri dilaksanakan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Perbedaan berikutnya adalah fokus penelitian pada penelitian kedua fokus penelitiannya adalah pada kinerja pegawai sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian pada pelayanan atau kualitas yang diberikan dalam pelayanan menggunakan aplikasi ini.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Program Cerdas Padang *Command Center* dalam menyediakan layanan informasi kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan secara jelas kondisi di lapangan berdasarkan teknik yang dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan berusaha menghasilkan informasi yang bermakna. Metode ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Metode kualitatif menggunakan kualitas alami (disebut juga natural serfing) sebagai sumber data langsung dan deskriptif. Metode kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil. Metode analisis induktif sering digunakan dalam penelitian kualitatif, dan pentingnya temuan tidak dapat dilebih-lebihkan. (Lexi & Moleong, 2010). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik Triangulasi yaitu dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan 3 (tiga) orang informan. Analisis data dengan penyajian data, reduksi data, analisis deskripsi serta penarikan kesimpulan. Adapun analisisnya menggunakan Teori Hotniar siringoringo (2005).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis Program Cerdas Padang *Command Center* dalam menyediakan layanan informasi kepada masyarakat menggunakan Teori Hotniar siringoringo (2005). dapat dilihat dalam subbab berikut :

3.1 Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya.

Tabel 3.1
Tujuan dan sasaran Diskominfo

No.	Tujuan	Sasaran	Indikator
1	Mewujudkan Tata Kelola dan Manajemen Komunikasi dan Informatika yang Terpadu Komprehensif dan efektif	Terwujudnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang Berkualitas	ndeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
		terwujudnya Pengelolaan Fungsi Informasi dan Komunikasi Publik yang Efisien dan Efektif	Persentase Sistem Informasi yang Terintegrasi
2	Mewujudkan Tata Kelola dan Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah	Meningkatnya Kapasitas Keamanan Informasi Sebagai Penyelenggaraan Urusan	Tingkat Kematangan Keamanan Informasi

	Daerah yang Komp	Persandian Daerah yang Efektif dan Efisien	Persentase tingkat keamanan titik rapat strategis Pemko Padang
3	terwujudnya Ketersediaan Data Statistik Sektoral yang Berkualitas dan Terbaru	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Data Statistik Sektoral	Tingkat Kualitas Layanan Data Statistik Sektoral Persentase OPD yang berpartisipasi dalam penyediaan statistik sektoral

Sumber : Renstra Perubahan Diskominfo 2022

Tujuan optimalisasi Padang *Command Center* dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah menjadi pusat data dan internet agar perangkat daerah yang terkait kedepannya tetap update dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

3.2 Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Untuk menunjang salah satu keputusan alternatif maka diskominfo perlu untuk melakukan sosialisasi. Diskominfo Kota Padang selaku penanggung jawab *Padang Command Center* selalu memberikan pelayanan terbaik dalam tugasnya salah satu bentuknya bekerjasama dengan Pihak Pemerintah Kota di Website padang.go.id untuk memberikan sosialisasi wifi gratis kepada masyarakat Kota Padang salah satunya memanfaatkan media Website yang disediakan Pemerintah Kota Padang. Dan juga di tahun 2022 Diskominfo telah berupaya memberikan wifi gratis di beberapa perangkat daerah dan instansi-instansi pemerintah lainnya seperti di kecamatan dan kelurahan yang notabennya sangat membutuhkan jaringan wifi sendiri agar terlaksananya fungsi pemerintah yaitu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

3.3 Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen utama karena memiliki peranan penting dan paling dibutuhkan, namun sumber daya manusia sifatnya terbatas. Keterbatasan ini disebabkan karena jumlah formasi pegawai yang sedikit atau keterbatasan diakibatkan karena terbatasnya tenaga kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaan. Salah satu faktor penunjang suatu instansi dalam mencapai target kerja yang diinginkan adalah dengan peningkatan kemampuan. Program peningkatan kemampuan ini merupakan cara untuk menjembatani kesenjangan keterampilan yang disebabkan oleh tingginya kompetisi dalam dunia usaha yang meningkat. Semakin banyak pegawai yang dapat bekerja di Diskominfo semakin banyak program yang terselesaikan dengan cepat dan juga banyak masukan dan inovasi dari pegawai-pegawai yang nantinya jadi bahan referensi untuk membangun terutama di Padang *Command Center*.

Berdasarkan keterangan dari Ibu Dewi Aftianengsih, M. Kom sebagai kepala Seksi Penguatan keterbukaan informasi public mengatakan bahwa diskominfo selalu berupaya yang terbaik untuk masyarakat dalam hal penyampaian informasi terupdate, tetapi permasalahannya Diskominfo kekurangan pegawai yang ahli dibidangnya dan sarana prasarannya yang minim dan juga permasalahannya Diskominfo sendiri harus terpisah dari sekretariat namun kenyataannya malah digabung jadi sangat susah untuk bekerja. Dalam suatu perangkat daerah dibutuhkan yang namanya tenaga ahli terutama dibidang IT sekelas Diskominfo banyak sekali program yang dijalankan dan waktu yang sebentar terutama dibidang pengelolaan website yang mana bidang ini setiap harinya harus menyelesaikan program yang telah dibuat serta juga memberikan inovasi dan kreasi terutama dalam memperindah Website yang dalam hal ini berkaitan dengan *Padang Command Center*.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Humaedi Suhada, 2021, dari Awwal Nur Waqil yang berjudul Dimensi Kualitas Pelayanan *Command Center 112* Kota Makassar. Dan penelitian dari Heri Yanto Pada penelitian ini ditemukan pelayanan sudah berjalan optimal dimana pada indikator tujuan ditemukan pemerintah Kota Padang Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo untuk mencapai tujuan ini bentuk upaya yang dilakukan adalah dengan menambah rak untuk data center dengan total 5 rak dan infrastruktur jaringan sebanyak 40 server, 63 aplikasi dan 61 website serta menambah layanan Wifi di setiap perangkat daerah seperti kecamatan dan kelurahan, dengan harapan fasilitas tersebut dapat dipergunakan dengan sebaiknya bagi masyarakat dalam jangka waktu yang lama. Pada indikator kedua ditemukan Pada indikator ketiga ditemukan sumber daya memang memiliki sedikit kendala dimana Berdasarkan keterangan dari kepala Bidang infrastruktur teknologi informasi yaitu bapak Burdefira, S. Kom, M. CICI beliau menjelaskan bahwa : “sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Padang Command Center dalam mendukung kegiatan Diskominfo sendiri masih sangatlah minim terutama di Data Center dan Infrastruktur Jaringan, seperti jumlah provider yang hanya satu, ruangan yang sempit, hendaknya ruangan untuk Padang command center mempunyai space yang luas. Serta adanya masalah listrik yang pernah terjadi ditahun 2017, namun tahun 2021 permasalahan listrik ini telah direalisasikan Pemko Padang. Pada indikator ketiga ditemukan Untuk menunjang salah satu keputusan alternatif maka diskominfo perlu untuk melakukan sosialisasi. Diskominfo Kota Padang selaku penanggung jawab *Padang Command Center* selalu memberikan pelayanan terbaik dalam tugasnya salah satu bentuknya bekerjasama dengan Pihak Pemerintah Kota di Website padang.go.id untuk memberikan sosialisasi wifi gratis kepada masyarakat Kota Padang salah satunya memanfaatkan media Website yang disediakan Pemerintah Kota Padang. Dan juga di tahun 2022 Diskominfo telah berupaya memberikan wifi gratis di beberapa perangkat daerah dan instansi-instansi pemerintah lainnya seperti di kecamatan dan kelurahan yang notabennya sangat membutuhkan jaringan wifi sendiri agar terlaksananya fungsi pemerintah yaitu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Terdapat beberapa hambatan diantaranya adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Padang Command Center dalam mendukung kegiatan Diskominfo sendiri masih sangatlah minim terutama di Data Center dan Infrastruktur Jaringan, seperti jumlah provider yang hanya satu, ruangan yang sempit, hendaknya ruangan untuk Padang command center mempunyai space yang luas

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelayanan informasi public melalui program cerdas Padang Command Center penulis dapat menyimpulkan, sejauh ini belum optimal. Namun pihak Diskominfo itu sendiri selalu berupaya mengoptimalkan Program cerdas Padang Command Center yang mana sebelumnya hanya sebagai data center dan infrastruktur jaringan, kini telah berjalan sebagai pelayanan informasi bagi masyarakat, Diskominfo telah membuat satu website yang dapat di akses oleh perangkat daerah maupun masyarakat melalui (SPBE) dimana system ini dapat memudahkan perangkat daerah maupun masyarakat dalam menerima dan mencari informasi terbaru mengenai pemerintahan. Pengoptimalan terhadap sarana dan prasarana di diskominfo juga telah terealisasi dimana adanya penambahan satu buah rak yang sebelumnya ada 4 sekarang telah terdapat 5 rak guna menunjang Padang Command Center sebagai data center dan infrastruktur dan dalam hal ini diskominfo terus berupaya agar sarana dan prasana padang Command center menjadi cukup dan memadai.

Keterbatasan Penelitian : penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini sendiri hanya dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA) Kota Padang

Arah Masa Depan Penelitian (*future Work*) : peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan optimalisasi pelayanan informasi public.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, dan Sholawat serta Salam kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga khususnya kepada ibu dan Ayah yang senantiasa selalu mendoakan, terima kasih kepada orang-orang terdekat sudah selalu memberikan dukungan kepada saya. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada keluarga besar Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA) Kota Padang, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian di kantor Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA) Kota Padang

VI DAFTAR PUSTAKA

- Yanto, H. (2018). Optimalisasi Jalur Evakuasi Tsunami Menggunakan Sistem Informasi Geografis Di Kota Padang Berbasis Web. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 4(2), 193. <https://doi.org/10.22216/jsi.v4i2.3593>
- Suhada, H., Miharja, D. L., & Fajarica, S. D. (2021). Inovasi Public Relation Command Center (PRCC) dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi (JIMAKOM) Universitas Mataram*, Vol. 2(1), 34–43. <http://jimcom.unram.ac.id/index.php/jimakom/article/view/19>
- Awwal, N. W. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Command Center 112 Kota Makassar. *Skripsi*, 2507(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027> <https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/>

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lexi, & Moleong. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin,

