

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap negara diusahakan untuk dapat memberikan jaminan kesejahteraan yang layak bagi warga negaranya. Indonesia melalui pemerintahannya menjadi salah satu negara yang memprioritaskan aspek kesejahteraan bagi setiap warga negara selaras pada tujuan negara yang tertera dengan jelas pada hukum dasar tertulisnya. Hukum dasar tertulis yang dimaksud ialah Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana amanat dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea ke 4 memberikan gambaran hak, kewajiban, serta kewenangan dari pemerintah NKRI. Salah satu hal yang dimaksud dalam penjelasan tersebut yakni pemerintah berupaya untuk selalu memberikan harapan bagi masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang beragam dan berkualitas sehingga dapat memenuhi apa yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat.

Lantas apa yang ada dibalik maksud tersebut seolah membuat paradigma tersendiri dalam hal pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan tata kelola pemerintah yang mengalami suatu transformasi mengemuka, yang mana membuat masyarakat menaruh harapan serta tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang memiliki kualitas, jaminan kejelasan atas setiap prosedurnya, kecepatan pemenuhan layanan, jangkauan pelayanan yang terukur serta biaya yang ringan dan relatif untuk diterima bagi setiap pengguna. Seperti yang dikemukakan oleh (Nuriyanto, 2014) apa yang menjadi harapan dan tuntutan semacam itu muncul bermula dari kesadaran bahwa setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang baik, maka dari itulah posisi pemerintah wajib hukumnya untuk

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik maupun peraturan perundangan yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi satu dari sekian banyak kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, sebagaimana pemerintah Indonesia telah mengaturnya pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pada pasal 1 butir 1 menegaskan “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Berkenaan dengan hal tersebut, bahwa yang namanya penyelenggara pelayanan publik diartikan sebagai institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, dan badan hukum lain yang dibentuk atas dasar pemenuhan dalam kegiatan pelayanan publik.

Melihat begitu luasnya wilayah di Indonesia ini, pemerintah pusat memberikan keleluasaan otonomi kepada setiap daerah dengan maksud bahwa pemerintah di setiap wilayah/daerah yang bersangkutan memiliki hak, kewajiban, serta kewenangan untuk mengatur urusan di wilayahnya masing-masing. Berdasarkan hal itu pula, untuk memperkuat makna yang dimaksud sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat serta peningkatan daya saing daerah. Sejatinya hal ini sejalan dengan

apa yang disampaikan pertama kali di atas, yang mana titik dasarnya yakni memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Oleh karenanya, pemerintah daerah melalui segenap institusi yang ada di dalamnya hadir lebih dekat bagi masyarakat guna memberikan kepastian dalam memenuhi kebutuhan serta menyediakan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Meskipun telah ditetapkan suatu regulasi untuk mengatur dengan sedemikian rupa, pelayanan publik yang diselenggarakan pada dasarnya menemui hambatan hingga mengalami ketidaksesuaian proses. Sehingga membuat masyarakat seringkali dikecewakan atau tidak mendapatkan porsi layanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Melihat situasi saat ini yang cepat sekali dalam bertransformasi, seperti apa yang diungkapkan oleh (Rohayatin et al., 2017) dapat dikatakan satu suara untuk seluruh daerah bahwa realitanya yang dilakukan pemerintah baik itu pusat atau daerah belum optimal dalam memberikan suatu pelayanan publik yang baik, berkualitas, efektif, dan efisien kepada masyarakat.

Faktanya hal tersebut membuat isu semakin meradang dan menjadi persoalan serius yang dihadapkan pada pemerintah. Berangkat dari rasa kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah atas buruknya pelayanan publik mengacu pada beberapa faktor. Faktor yang sering dialami di lapangan diantaranya kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur yang kurang berkompetensi, lemahnya etika dan integritas pada aparatur birokrasi, serta keterlambatan dalam proses pemanfaatan teknologi informasi komunikasi oleh pemerintah (Rajagukguk, 2013).

Di era yang serba berkemajuan ini, sudah seharusnya ketiga faktor yang menjadi kendala segala elemen masyarakat perlu diselesaikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang prima serta

berdaya saing dan berdaya guna. Pemerintah belakangan ini menyikapi isu pelayanan publik dengan bijak dan sigap, dengan berjalannya era yang berkemajuan atau modern ini, mengutip berita dari (Humas Menpan RB, 2019) pemerintah daerah berlomba-lomba memberikan respon terkait guna mengoptimalkan layanan dalam bentuk inovasi pada pelayanan publik yang ditawarkan untuk mempercepat sekaligus menjawab akan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan beragam model inovasi nantinya dapat memunculkan lagi *public trust* terhadap pemerintah.

Dewasa kini memasuki zaman dimana era globalisasi telah berkembang secara pesat sehingga dunia mengalami transformasi secara besar-besaran. Dengan begitu peradaban dunia berangsur-angsur mulai mengikuti era yang serba maju saat ini. Pemicu dari arus globalisasi yang paling ditonjolkan dalam hal ini berupa pemahaman dan penerapan teknologi informasi komunikasi yang multiguna. Masuknya era tersebut membuat masyarakat semakin mengikuti trend sehingga memberikan dampak modernisasi terhadap dirinya dan lingkungan sekitarnya. Selain itu juga masyarakat menjadi pintar karena dapat mengurus dan melakukan segala hal dengan mudah akibat pemanfaatan teknologi. Semakin masifnya masyarakat yang telah menerima dan mengikuti pola tersebut membuat pengaruh pada suatu daerah untuk ikut serta memanfaatkan hadirnya era teknologi.

Pengarusutamaan era teknologi informasi komunikasi ini tampaknya dapat dirasakan dan dimanfaatkan juga oleh pemerintah, baik itu dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Tentunya dengan era yang serba berkemajuan ini pun membuka harapan khususnya bagi pemerintah, yang mana dapat melakukan suatu peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pengembangan

inovasi yang hasil keluarannya dapat memberikan dampak bagi masyarakat. Kehadiran era yang dikatakan canggih karena mengandalkan teknologi multiguna ini, membuat pemerintah dengan stakeholder yang terkait mengandalkan teknologi sebagai dasar pelayanannya. Bahkan melahirkan inovasi baru yang tentunya dapat memudahkan masyarakat sekaligus menepikan cara lama, yang dikatakan jauh dari kata efektif dan efisien.

Menurut (Putra, 2018) dikemukakan bahwa di situasi saat ini sedang terjadi fenomena sosial yang efeknya mempengaruhi sekitar, yakni dinamakan fenomena inovasi dirupsi. Inovasi dirupsi inilah yang secara bertahap hadir untuk menjungkirbalikkan sistem atau cara lama ke arah yang masa kini dimana menghadirkan kemudahan dan kepraktisan. Lebih jauh lagi, bahwa inovasi dirupsi ini berperan penting dalam pemanfaatan teknologi, karena pengaruh inovasi tersebut membuat keseluruhan bidang mengaplikasikan kecanggihan teknologi. Kembali pada posisi dimana pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik, dengan penerima pelayanan publik atau aparatur pemerintahan (birokrasi) harus mengikuti arus kebangkitan teknologi informasi komunikasi. Kita ketahui bersama bahwa birokrasi yang mendesain diri selama ini dengan bekerja secara lambat, penuh kehati-hatian, dan memiliki pemikiran prosedural, menurut (Kartiwa, 2007; Nuriyanto, 2014) hal tersebut mendapat penolakan pada masyarakat sebagai pengguna layanan karena cenderung menginginkan bentuk pelayanan yang efektif, cepat, berkualitas, serta mudah.

Seiring dengan hal tersebut, peran serta dari teknologi, birokrasi, dan kebutuhan masyarakat saat ini menjadi tolak ukur dimana kemunculan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Bagi pemerintah daerah, menghadirkan suatu

inovasi agar timbul lingkungan birokrasi yang terkesan ramah bagi masyarakat dan memahami kebutuhan dari masyarakat serta responsif terhadap kemajuan teknologi dengan mencoba mengimplementasikannya pada ruang atau sarana pelayanan publik. Sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan serta secara tidak langsung meningkatkan kinerja kualitas dari setiap aparatur pemerintah. Layanan publik berkembang pesat dari yang awalnya hanya bersifat sentralistik, dan untuk saat ini pelayanan lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui paradigma itulah yang belakangan ini bermunculan suatu inovasi pelayanan publik untuk membantu memudahkan kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Batang menjadi satu dari sekian banyak kota/kabupaten yang berupaya mendorong penuh untuk menjadikan birokrasinya berkembang dan berinovasi dalam memberikan kemudahan layanan publik bagi masyarakat. Berdasarkan dari RPJMD periode tahun 2017-2022 disebutkan di dalamnya bahwa di periode tahun sebelumnya 2012-2016 Kabupaten Batang masih memiliki permasalahan diantaranya masih kurangnya memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) untuk penyelenggaraan pemerintahan serta kurangnya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Dilansir dari artikel berita merdeka.com yang diliput oleh (Permana, 2017) bahwa Kabupaten Batang termasuk ke dalam salah satu dari beberapa kabupaten di Jawa Tengah yang dianggap kurang dalam memenuhi standar pelayanan publik dan masuk kategori zona kuning.

Sejatinya, Pemerintah Kabupaten Batang telah berupaya untuk menyelenggarakan pemenuhan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat secara luas dengan berdasarkan pada pembagian *leading sector* yang sesuai. Kewenangan di setiap urusan pelayanan yang dikehendaki oleh masyarakat

dikelompokan atau dikategorikan secara terperinci sesuai dengan masing-masing tupoksi pada setiap institusinya. Namun dalam implementasi pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan. Kecenderungan pelaksanaan sistem birokrasi yang terlalu kaku menjadikan masyarakat merasa kesulitan dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Kakunya sistem birokrasi yang masih terpacu pada tradisi masa lampau menjadi salah satu penghambat dari keberhasilan yang hendak diraih oleh setiap pihak. Salah satu hal yang nyata terjadi di Kabupaten Batang yakni masih maraknya ego sektoral yang terjadi pada setiap institusi dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika ditelusuri pada tahun-tahun sebelum 2017 tiba, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Batang hanya terfokus di masing-masing institusi. Tidak adanya upaya kolaborasi untuk menjalin hubungan kerjasama antar beberapa pihak di setiap *leading sector* ini dianggap sebagai beban yang memberatkan bagi masyarakat. Terutama bagi masyarakat yang jarak tempat tinggalnya jauh dari area lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Maraknya tuntutan kemajuan yang diikuti dengan adanya perkembangan dari setiap kebutuhan masyarakat, menjadikan Pemerintah Kabupaten Batang perlu untuk mengambil langkah strategis dalam mengimbangi kondisi di masa saat ini. Terlebih lagi, secara umumnya masyarakat yang bermukim di wilayah Kabupaten Batang mengharapkan adanya pemenuhan dari kebutuhan pelayanan publik secara cepat, tanggap, efektif, dan efisien. Namun di sisi lainnya, masyarakat masih merasa kesulitan untuk dapat mengakses pelayanan yang mereka kehendaki, terutama dalam kondisi darurat yang tidak dapat diprediksi secara pasti.

Pemerintah Kabupaten Batang menyikapi isu pelayanan publik dengan memunculkan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dengan menghadirkan media *Command Center*. Secara resmi *Command Center* dirilis Pemerintah Kabupaten Batang oleh Bupati pada akhir tahun 2017. Dikutip dari portal berita (Jatengprov.go.id, 2017) *Command Center* sebagai salah satu fasilitas di lingkungan pemerintah Kabupaten Batang dengan segala bentuk infrastruktur lengkap, yang mana seorang pimpinan daerah serta aparatur pemerintah terkait dapat melakukan pertemuan, pengambilan kebijakan, pusat koordinasi, pengontrolan, dan memonitor segala bentuk kegiatan sekaligus merespons apabila terjadi ketidaksesuaian. Kehadiran *Command Center* yang mengandalkan dan memanfaatkan teknologi informasi membuat segala yang dibutuhkan dapat terkoneksi atau terintegrasi sehingga bisa dikatakan juga termasuk ke dalam *single data system*. Media ini dikelola langsung oleh pemerintah Kabupaten Batang melalui instansi yang memiliki kewenangan atas pengoperasian segala sistem informasi dan telekomunikasi yang ada di wilayah tersebut yakni Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Batang.

Inovasi pemerintah dengan menerapkan pemanfaatan teknologi juga merepresentasikan diri dari pengembangan sistem pemerintahan elektronik atau *E-Government* yang diharapkan lebih cepat, efektif, praktis, fleksibel, serta mengarah ke orientasi kepuasan pengguna layanan. Harapan dalam pengembangan *E-Government* ini salah satunya sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, serta memberikan kemudahan pada seluruh elemen masyarakat ketika mengakses suatu informasi yang dibutuhkan (Wirawan, 2020). Dari sini kita dapat melihat bahwa pemerintah Kabupaten Batang telah

merealisasikan dengan baik amanat dari Inpres No.3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia.

Media *Command Center* yang dihadirkan oleh pemerintah Kabupaten Batang secara umum ditujukan sebagai sarana upaya kendali layanan publik meliputi langkah ketanggapdaruratan, reaksi dalam perbaikan atau pemulihan, tindakan penyusunan perencanaan, serta respons terhadap penyediaan informasi bagi publik. Berdasarkan hal tersebut, kehadiran *Command Center* merepresentasikan pusat komando atau ruang perang. *Command Center* dikatakan sebagai ruang perang karena terdiri peralatan layar monitor yang lebar melengkung sehingga dapat menampilkan tayangan secara *real time* atau menampilkan data yang dibutuhkan dari segala hal yang pada umumnya dapat termonitor, terkoordinasi, sekaligus dapat memberikan *decision making* serta didukung dengan peralatan teknologi lainnya. Oleh karena itu, tersedianya *Command Center* ini dirasa sangat membantu bagi instansi pemerintah sebagai pengendali jalannya aktivitas di lapangan maupun mempermudah pemberian respon secara cepat dan efektif.

Pemerintah Kabupaten Batang dengan menghadirkan *Command Center* ini sebagai salah satu rujukan program prioritas yang sebenarnya termasuk ke dalam bagian pengembangan *smart city*. Sebagaimana hal tersebut tertuang di dalam Perbup Nomor 23 Tahun 2019 tentang *masterplan smart city* Kabupaten Batang. Dimana kehadiran *Command Center* di Kabupaten Batang ini sebagai pengembangan konsep *smart city* yang termasuk ke dalam komponen *smart governance*. Berdasarkan hal tersebut, membuat penyempurnaan antara penyelenggaraan *e-government* dan *smart city* di Kabupaten Batang mulai mencuat

karena masyarakatnya juga telah memanfaatkan adanya kehadiran teknologi informasi komunikasi.

Command Center di Kabupaten Batang ini tidak hanya digunakan oleh lingkup kerja instansi pemerintah, akan tetapi juga sebagai pemenuhan kebutuhan pada masyarakat yang kerap kali menuai permasalahan seperti keadaan ketanggapdaruratan, keamanan, kesehatan yang membutuhkan penanganan secara serius. Adanya media *Command Center* pun dianggap sebagai inovasi yang juga ditujukan pada masyarakat dalam hal pengaduan yang bersifat *urgent*. Menyikapi hal tersebut, pemerintah Kabupaten Batang mengamanatkan melalui Perbup Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Dengan pesatnya kemampuan teknologi informasi, masyarakat dapat memaksimalkan pelayanan yang dibutuhkan dari ketersediaan *Batang Command Center*.

Atas dasar tersebut, *Batang Command Center* ini memberikan fitur layanan informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat hanya dengan mengakses melalui sistem nomor (*call center*) yaitu 112. Dengan adanya media *Command Center* melalui 112 ini, banyak layanan darurat yang terintegrasi/terakomodir secara keseluruhan ke dalam 1 layanan terpadu (*one stop service*). Sekaligus kehadiran *call center* 112 juga memberikan solusi pada sistem pelayanan untuk aduan masyarakat secara terpadu, mudah diingat, tanpa syarat, dan bebas biaya pulsa. *Batang Command Center* 112 ini diwujudkan guna merespon pengaduan masyarakat dan membuat pelayanan publik secara responsif, inovatif, dan informatif.

Dengan demikian media *Command Center* yang ada di Kabupaten Batang ini merupakan salah satu pengembangan inovasi dengan memanfaatkan kehadiran teknologi informasi komunikasi, menjadikan usaha pemerintah daerah terkait dalam menerapkan konsep *e-government* serta masuk ke dalam konsep *masterplan smart city* yang tengah dirancang. Atas dasar itulah yang menjadikan peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitiannya mulai dari kehadirannya pada tahun 2017 hingga tahun 2021 saat ini yang dimana telah terjadi perubahan signifikan. Oleh karena itu, peneliti dengan ini ingin melihat bagaimana dan sejauh mana perkembangan dari kehadiran *Command Center* di Kabupaten Batang yang diupayakan dapat memberikan layanan bermanfaat bagi internal maupun eksternal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang digagas oleh penulis dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimana efektivitas media *Batang Command Center* sebagai upaya kendali layanan publik di Kabupaten Batang?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui seberapa pengaruh keefektifitasan adanya media *Batang Command Center* ini sebagai pusat kendali layanan publik, agar nantinya dapat mengetahui berbagai informasi, menciptakan ruang partisipasi pada masyarakat sehingga mempermudah dan mempercepat kinerja pemerintah dalam merespons apa yang menjadi kebutuhan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran di dalam rumpun ilmu pemerintahan, terlebih lagi tentang inovasi pemerintah dan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan informasi dan pertimbangan evaluasi bagi pemerintah kabupaten Batang dalam melayani publik dengan *Batang Command Center*.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi maupun kajian kepada pemerintah kabupaten Batang melalui instansi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) selaku yang memiliki kompeten dalam hal pemanfaatan teknologi informasi sehingga dapat memberikan kualitas pengelolaan pelayanan yang baik di kemudian hari.
- c) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber bahan referensi bagi penulis lain yang sedang menggagas penelitian yang serupa atau memberikan wawasan kebaruan di rumpun Ilmu Pemerintahan.

E. Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini membutuhkan telaah pengembangan dari studi penelitian terdahulu yang tentunya dapat membantu kekhasan dalam penelitian yang sedang digagas ini, sehingga di bawah ini peneliti mengambil beberapa studi penelitian terdahulu atau literature review yang selaras dengan tema yang dianut. Selibhnya dapat membantu mempermudah dan memberikan fokus pada peneliti untuk mengembangkan penelitiannya. Berikut beberapa penelitian yang dimaksud sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	Awwal Nur Waqil Hawasal (2020)	Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Command Center 112</i> Di Kota Makassar	Kota Makassar menerapkan sistem inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis <i>E-Government</i> yang disebut <i>Command Center</i> . Kehadiran <i>Command Center</i> ini sebagai pusat pengendali aktivitas dan operasionalnya, untuk mempermudah pengendalian seluruh aspek badan, lembaga, institusi dan organisasi dan mempersingkat waktu untuk decision making, deployment dan feedback. Dari penelitian inilah kualitas pelayanan <i>Command Center</i> diukur dengan menggunakan Teori Zeithaml yang berdasarkan berdasarkan <i>Responsiveness (Daya tanggap)</i> , <i>Reliability (Keandalan)</i> , <i>Tangibles (Bukti Langsung)</i> , <i>Assurance (Jaminan/kepastian)</i> dan <i>Empathy (Empati)</i> . Hasilnya menjadikan <i>Command</i>

			<i>Center</i> Kota Makassar memberikan respon yang cepat, pelayanan yang berkomitmen, bertanggung jawab, serta dibuktikan dengan infrastruktur penunjang yang baik sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai.
2.	Susy Ella dan Rosita Novi Andari (2015)	Pengembangan Bandung <i>Command Center</i> : Kebijakan dan Peranannya dalam Mengatasi Permasalahan Lalu Lintas	Temuan yang didapatkan bahwa kemacetan merupakan salah satu masalah yang paling sering terjadi di Kota Bandung. Oleh karena itu, dalam rangka mengendalikan aspek-aspek kemacetan lalu lintas tersebut maka Pemerintah Kota Bandung menetapkan beberapa arah kebijakan yaitu salah satu program pemerintah kota Bandung adalah <i>Bandung Command Center (BCC)</i> . BCC adalah sebuah inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sekaligus termasuk konsep dari Bandung Kota Cerdas.
3.	Nia Septiani Edam, Sofia Pangemanan, dan Josef Kairupan (2018)	Efektivitas Program Cerdas <i>Command Center</i> Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi di Kantor Walikota Manado)	Penelitian ini merujuk pada Pemkot Manado yang berencana mengarahkan untuk menuju kota cerdas (smart city) dengan mendukung pengembangan <i>e-government</i> yang sebagaimana telah diatur di dalam Inpres No.3 Tahun 2003, melalui hal tersebut Pemkot Manado meluncurkan inovasi program yang bernama Cerdas <i>Command Center</i> . Program ini cenderung mengedepankan pemanfaatan berbasis teknologi informasi yang dapat membantu penyelenggaraan pemerintahan serta memenuhi kebutuhan layanan bagi masyarakat. Terobosan dalam penerapan <i>e-government (Cerdas Command Center)</i> yang dimunculkan juga mengemas / mengelola jenis layanan aplikasi menjadi satu tempat sehingga dapat diakses segala lini masyarakat apabila membutuhkan layanan atau pelaporan masalah hanya dengan menggunakan handphone dimanapun dan kapanpun.
4.	Leticia Nuzululita A, Anisa Sitta R, dan Susi Hardjati (2020)	Implementasi Kebijakan <i>Command Center</i> 112 di Surabaya	Dengan berkembangnya TIK yang mana dapat meningkatkan kinerja pemerintahan secara efektif dan efisien, terlebih lagi dalam mengatasi tindakan kegawatdaruratan maka pemerintah perlu meresponnya dengan baik dan cepat. <i>Command Center 112</i> yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu inovasi dalam birokrasi untuk melayani publik dengan memanfaatkan kecanggihan

			teknologi informasi komunikasi. Penelitian ini memberikan analisis implementasi kebijakan mengenai <i>Command Center</i> 112 di Surabaya dengan metode kualitatif yang memakai teori George Edward III terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Disimpulkan bahwa dengan adanya kebijakan <i>Command Center</i> 112 ini, merupakan salah satu bukti bahwa pemerintah Surabaya benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan. Pengukuran dikatakan efektif karena ditunjukkan dengan peningkatan pelayanan <i>Command Center</i> 112 di Surabaya.
5.	Nur Anisa Setiawati (2018)	Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat <i>Command Center</i> 112 Di Kota Surabaya	Kehadiran inovasi <i>Command Centre 112</i> di Kota Surabaya ini menciptakan bentuk koordinasi antar beberapa instansi atau OPD setempat sehingga menciptakan bentuk koordinasi yang horizontal. Koordinasi antar instansi adalah proses untuk menciptakan kesepakatan bersama yang mengikat antara instansi satu dengan instansi lainnya, untuk melakukan kegiatan yang mendukung tujuan pemerintahan. Oleh karena itu, dari kehadiran <i>Command Center 112</i> Surabaya memberikan kesan bahwa koordinasi itu sangat penting dilakukan, sehingga apa yang dikerjakan dapat terarah dan teratur guna menciptakan kesatuan gerak dalam mencapai tujuan. Bisa dipastikan koordinasi antar instansi atau OPD perlu dilakukan dalam organisasi publik agar memberikan pelayanan masyarakat secara maksimal, terlebih lagi dalam layanan aduan kegawatdaruratan.
6.	Andreas Mijndi Polii (2021)	Membangun Kredibilitas Pemerintah Melalui Digitalisasi Pemerintahan Di Era Post-Truth (Studi Pengembangan <i>Command Center</i> Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara)	Penelitian ini mengemukakan bahwa perkembangan TIK di era sekarang telah merambah ke dalam segala lapisan elemen mulai dari pemerintah, swasta, maupun masyarakat. Telah banyak pemerintahan yang memanfaatkan sumber teknologi informatika dan keterbukaan informasi publik, hal ini kemudian menjadi perubahan mendasar dari penyelenggaraan suatu pemerintah. Pada dasarnya keterbukaan informasi publik inilah menjadi satu bagian yang tidak dapat dihindari oleh pemerintah, adanya keterbukaan informasi tentu menjadi momentum bagi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, sekaligus sebagai sarana

			<p>untuk memantau program pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan publik. Melalui inovasi pengembangan <i>Command Center</i> yang dibangun di lingkup pemerintah Sulawesi Utara ini diharapkan dapat mengintegrasikan seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memudahkan dalam memperoleh data dan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Sulawesi Utara dan juga sebagai media komunikasi pemerintah dengan masyarakat atau publik.</p>
7.	Trafika Anggini dan Rini Rachmawati (Anggini & Rachmawati, 2016)	Pemanfaatan Media Center Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City	<p>Masifnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih membawa banyak kontribusi sehingga mengubah pola kehidupan tiap individu serta kehadirannya semakin dibutuhkan oleh pemerintah guna meningkatkan kinerja sekaligus menciptakan efisiensi dan efektivitas di bidang pelayanan publik. Salah satu konsep yang memanfaatkan TIK untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yaitu adanya <i>e-government</i>, Kota Surabaya mengimplementasikan konsep yang berbasis teknologi tersebut ke dalam program layanan publik sehingga memiliki kebermanfaatannya baik oleh pihak pemerintah maupun masyarakat dengan menghadirkan <i>Media Center</i>.</p>
8.	Alif Fajarria Annisa Shodiqien (Annisa Shodiqien, 2018)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui <i>Command Center</i> 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya	<p>Kebutuhan pelayanan publik pada saat ini memiliki paradigma yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, yang mana masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah berlomba-lomba dalam mengeluarkan inovasi pelayanan publik, hal tersebut mencuat atas penetapan program '<i>One Agency One Innovation</i>' dari Kemenpan RB yang telah diatur dalam Permenpan RB No.19 Tahun 2016. Gagasan inovasi pelayanan publik yang apik dituangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan berusaha berbeda dari daerah lainnya, melalui Walikota (Tri Rismaharini) terciptalah inovasi untuk penanggulangan kebencanaan maupun keluhan dari masyarakat yang <i>urgent</i> bernama <i>Command Center 112</i>. <i>Command Center 112</i> didirikan karena alasan utama banyaknya nomor telepon dari beberapa instansi yang</p>

			<p>harus dihubungi dalam menangani permasalahan sosial di Kota Surabaya. Sedangkan masyarakat masih sering mengalami kebingungan dalam menyampaikan keluhan/laporan/pengaduan ataupun permasalahan lainnya yang sering terjadi di lingkungannya. Berangkat dari masalah tersebutlah, membuat Walikota Surabaya pada waktu itu dijabat oleh Tri Rismaharini untuk membentuk pelayanan publik yang terintegrasi pada segala instansi dalam mengatasi kendala permasalahan yang ada di masyarakat, baik bersifat darurat / non darurat.</p>
9.	<p>Lingkan Anggreiny Rompas, Welson Y. Rompas, dan Helly F. Kolondam (Rompas et al., 2020)</p>	<p>Efektivitas Program Cerdas <i>Command Center</i> Kota Manado</p>	<p>Implementasi dari adanya E-Government menjadikan salah satu pengupayaan dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mengarahkan kepada efisiensi, efektif, serta transparan yang tentunya dapat memanfaatkan TIK dalam pemerintahan. Salah satu program yang mengimplementasikan E-Government di Indonesia yaitu <i>Cerdas Command Center</i>, dimana ini juga menjadi suatu konsep dari smart city. <i>Cerdas Command Center</i> merupakan inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Manado untuk mewujudkan Manado Cerdas 2021. Dalam proses pelaksanaan program ini ada hambatan yang ditemui oleh pemerintah yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti CCTV, kurangnya sosialisasi dari pemerintah ke masyarakat, adanya aplikasi yang sering eror dan hambatan internal pemerintah yaitu kurangnya tenaga ahli (programmer). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Cerdas <i>Command Center</i> Kota Manado belum berjalan secara efektif, masih banyak yang harus dibenahi agar supaya lewat penerapan Program Cerdas <i>Command Center</i> di Kota Manado akan membawa kota ini menuju Kota Cerdas 2021 sesuai dengan Visi dan Misi dari Kota Manado.</p>
10.	<p>Haura Atthahara (Atthahara, 2018)</p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi</p>	<p>Berkembangnya teknologi informasi sangatlah membawa dampak yang signifikan bagi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat hingga daerah. Adapun majunya teknologi juga menjadikan masyarakat menjadi modern sehingga dapat sekaligus memberi tuntutan pada pemerintahan selaku penyedia layanan untuk lebih</p>

		Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta	bisa bersifat secara terbuka, efektif, efisien, serta memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengakses segala lini informasi. Esensi memanfaatkan sumber TIK oleh pemerintah dalam konteks <i>e-government</i> sewaktu-waktu dapat menghadirkan suatu pelayanan yang dapat digunakan oleh masyarakat secara luas serta memudahkan pekerjaan pemerintahan selaku penyelenggara. Ogan Lopian menjadi bukti sebuah inovasi dari memanfaatkan kemajuan teknologi, yang mana Ogan Lopian merupakan pengembangan aplikasi oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Diskominfo untuk menghubungkan, memonitor, menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien.
--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Dengan demikian dari beberapa studi penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas, pada dasarnya berfokus pada permasalahan dimana publik membutuhkan layanan media informasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Namun, dari peneliti sendiri melihat studi penelitian terdahulu belum pernah ada yang meneliti tentang "Efektivitas Media *Batang Command Center* Sebagai Upaya Kendali Layanan Publik". Maka dari itu lah, penelitian yang ada ini bukan dari hasil pemikiran orang lain, akan tetapi penelitian ini dihasilkan dari pemikiran peneliti sendiri yang memanfaatkan berbagai sumber referensi sebagai bahan acuannya.

Berdasarkan dari studi penelitian terdahulu di atas, penelitian yang kali ini dilakukan oleh peneliti akan mencoba membawa suatu kebaruan serta melengkapi kekosongan dari peneliti sebelumnya. Meskipun objek penelitian merupakan wujud replikasi dari yang telah ada di berbagai daerah, akan tetapi terdapat perbedaannya bahwa pada di penelitian ini mengangkat tingkat efektivitas suatu *Command Center* sebagai upaya kendali layanan publik yang mana akan diukur dengan teori indikator efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers.

F. Kerangka Dasar Teori

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan kata serapan dari bahasa inggris yakni *effective* yang dapat diartikan sebagai membawa hasil yang diinginkan atau tercapainya keberhasilan guna meraih tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pada dasarnya memiliki keterkaitan hubungan antara hasil yang ingin diharapkan dengan hasil yang sudah tercapai dari seseorang maupun kelompok. Setiap suatu hal yang menyangkut tugas, kegiatan, bahkan program yang tengah berjalan dilakukan oleh per individu, kelompok, organisasi dapat dikatakan

efektif bilamana sanggup meraih tujuan atau target yang telah disepakati atau ditetapkan di awal. Hal tersebut nampak senada dengan A.F Stoner dalam (Hartanti, 2013; Susantri, 2018) yang menegaskan bahwa efektivitas merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi serta sebagai kemampuan terpenting suatu organisasi dalam memastikan tujuan yang hendak dicapainya. Efektivitas dapat juga dikaji dengan menggunakan berbagai *point of view* (sudut pandang) dan lekat sekali dengan kata efisiensi.

Efektivitas menurut Supriyono dalam (Mukmin, 2017) adalah suatu hal yang berkenaan dengan kaitan pada unsur dalam proses input sampai dengan output untuk mencapai sasaran yang hendak dicapai, semakin banyak kontribusi dari pada output maka akan berpengaruh pada nilai pencapaian tujuan tersebut, hal ini pula yang menjadikan suatu unit dianggap efektif. Menurut Harbani Pasalong dalam (Noor, 2019) menyatakan bahwa efektivitas secara etimologi asalnya dari kata efek yang dapat dimaknai dengan hubungan sebab dan akibat. Efektivitas dianggap sebagai salah satu dimensi dari produktivitas, yang artinya cenderung menunjukkan pada pencapaian kinerja yang optimal sekaligus memberikan capaian sasaran yang berkenaan dengan waktu, kualitas, dan kuantitas (Hartanti, 2013). Lebih lanjut seperti yang diungkapkan pendapat Muhammad Agung Kurniawan dalam (Hendrawan, 2016) yakni menganggap efektivitas sebagai suatu kemampuan yang dapat menjalankan tugas beserta fungsi dari organisasi atau serupa yang dalam pelaksanaannya tidak ada indikasi penekanan dan ketegangan. Sementara itu, efektivitas diartikan oleh Hadayaningrat (1996) yang ditulis dalam bukunya *Azas-Azas Organisasi Manajemen* dalam (Khadafi & Mutiarin, 2017) sebagai berikut :

“Efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.”

Berdasarkan dari paparan yang telah ada, peneliti menggambarkan bahwa efektivitas itu meliputi persoalan yang menyeluruh mulai dari siklus input, proses, dan output yang merujuk pada hasil guna setiap kelompok/organisasi, program bahkan kegiatan yang menjelaskan tentang sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang telah tercapai, sekaligus mengukur apakah berhasil atau tidaknya suatu kelompok/organisasi dalam memenuhi tujuan dan target yang hendak dicapainya.

Di samping itu, dikatakan efektif atau tidaknya suatu program/kegiatan rupanya bergantung pada tercapai atau tidaknya tujuan yang telah dirumuskan oleh kelompok, organisasi, institusi dan lain-lain. Meskipun dalam mencapai tujuan tidaklah mudah dan harus melalui berbagai cara untuk mencapai efektivitas. Oleh karenanya berhasil atau tidaknya suatu efektivitas, diperlukan pengukuran untuk mengetahui tingkat efektivitas dengan berdasarkan pada suatu indikator atau kriteria. Campbell dalam (Susantri, 2018) mengungkapkan beberapa macam kriteria yang umum digunakan dalam pengukuran efektivitas diantaranya: (a) Keberhasilan program; (b) Keberhasilan sasaran; (c) Kepuasan terhadap program; (d) Kesesuaian input dan output; (e) Pencapaian tujuan yang menyeluruh.

Sementara itu pendapat ahli lain yakni Duncan yang dikutip dari buku “*Efektivitas Organisasi*” karangan Richard M. Steers (Baria, 2019; Kharisma & Yuningsih, 2017) dimana efektivitas dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- a. Pencapaian Tujuan;
- b. Integrasi; dan
- c. Adaptasi.

Berdasarkan beberapa indikator teori efektivitas yang ada di atas, teori efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers dipakai oleh penulis dalam proses penelitian ini dikarenakan dari teori-teori efektivitas yang sudah ada menurut beberapa para ahli lainnya banyak telah digunakan oleh penulis/peneliti lain untuk mengungkapkan hasil penelitiannya, dan begitupun juga penulis menggunakan indikator dari teori yang dipilihnya sebab untuk memberikan suatu kebaruan pengukuran dan melengkapi teori-teori yang telah ada sebelumnya sekaligus karena keseluruhan indikator efektivitas dalam teori ini sesuai. Adapun sedikit penjelasan singkat mengenai indikator pengukuran yang dipakai sebagai berikut :

- a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan segala macam upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan haruslah memandang bahwasannya itu menjadikan bentuk suatu proses. Maka dari itu, supaya pencapaian tujuan akhir itu bisa semakin terjamin, haruslah bertahap dalam arti bertahap dalam pencapaian bagian-bagiannya maupun bertahap dalam periodisasinya.

- b. Integrasi

Integrasi merupakan ukuran tingkat kapasitas suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi, mengembangkan konsensus, serta berkomunikasi dengan banyak organisasi lainnya.

c. Adaptasi

Adaptasi diartikan sebagai suatu proses untuk melakukan penyesuaian diri dari setiap organisasi dengan keadaan sekitar lingkungannya. Hal ini pula ada kaitannya dengan kesesuaian dari pelaksanaan program yang nantinya akan dilaksanakan namun dengan menyelaraskan kondisi di lapangan.

2. *Command Center*

Perkembangan zaman di dunia disinyalir cepat bertransformasi hingga tiba sampailah teknologi telah mengubah segalanya. Menggunakan teknologi saat ini menjadi suatu keharusan. Teknologi kian marak menuntut seluruh elemen dunia membawa berbagai terobosan inovasi yang secara terus menerus diperbaharui. Hingga pada akhirnya bermunculan produk-produk digital di tengah kemajuan teknologi dunia diantaranya seperti *Command Center*. *Command Center* pada dasarnya merupakan suatu tempat/ruang yang dilengkapi dengan segenap infrastruktur teknologi yang dapat diandalkan oleh individu/kelompok untuk melakukan suatu pengkoordinasian, pengambilan keputusan, rancangan perencanaan, seruan perintah dalam merespon suatu permasalahan yang terjadi.

Bahar (2016) menyatakan bahwa *Command Center* sebagai salah satu akomodasi yang dibutuhkan bagi tiap institusi/organisasi untuk menerapkan manajemen krisis (*crisis management*) dan manajemen keberlangsungan bisnis (*business continuity management*). Pada *Command Center* didukung dengan kelengkapan infrastruktur yang memanfaatkan teknologi sehingga seorang pimpinan bersama dengan tim dapat melakukan *meeting, decision making,*

action plan, monitoring & control segala aktivitas ketika institusi/organisasi tengah menghadapi krisis masalah. Michael Brito dalam (Hawasal, 2020), *Command Center* dianggap sebagai ruang fisik di dalam perusahaan yang mana digunakan untuk berkoordinasi guna mendapatkan atau mendengarkan dari saluran sosial sehingga dapat mencapai peran bisnis yang tengah dijalankan atau dapat pula menjadi penyelamat perusahaan dalam menghadapi tantangan bisnis seperti halnya manajemen krisis.

Adapun pendapat dari Brunacini dalam (Green III, 2000) mengungkapkan *Command Center* menjalankan peran sentral dan termasuk ke dalam fasilitas yang dipergunakan dalam mengarahkan operasi darurat yang dapat dipantau dalam satu gedung dengan dilengkapi bermacam alat bantu teknologi maupun melalui konfigurasi kendaraan. Hal serupa juga diungkapkan oleh (Kaye et al., 2021) dimana *Command Center* diperlukan untuk membantu mengelola dan mencegah krisis apabila terjadi situasi darurat dan non-darurat dengan berkoordinasi antar sumber daya, saling mengintegrasikan, mengkomunikasikan informasi serta bertindak secara kolaboratif.

Membangun sarana *Command Center* merepresentasikan sebagai pusat komando atau ruang yang digunakan untuk perang. *Command Center* dikatakan sebagai ruang perang karena didalamnya dikemas secara modern dan futuristik dengan dilengkapi oleh perangkat teknologi, jaringan, dan sistem yang canggih untuk membantu suatu institusi/organisasi dalam penyedia kendali, koordinasi, dan pembuatan keputusan. Berikut di bawah termasuk ke dalam perangkat teknologi, jaringan, dan sistem yang membantu jalannya operasional kegiatan di *Command Center* diantaranya :

- a. LED Screen Video Wall, terdiri dari layar lebar melengkung yang dirancang dapat mengakomodir sekurangnya 3 sektor (sektor kiri, sektor tengah, dan sektor kanan) dengan dimensi panjang 7x3 meter sehingga dapat menampilkan tayangan secara *real time* atau menampilkan data yang dibutuhkan institusi/organisasi dan dilengkapi dengan *video controller and conference*.
- b. VoIP Phone.
- c. *Video Surveillance System* atau disebut *Closed Circuit Television (CCTV)*.
- d. *Physical Security Information Management, Biometric / RFID Network Access Control System*.
- e. *Emergency Response*.
- f. *Unified Communications (UC)* (*voice, messaging, conferencing, mobility, video*) dan perangkat lainnya.

Kehadiran *Command Center* ini memiliki beberapa peran fungsi seperti halnya (1) sebagai pusat informasi dikarenakan dapat menampilkan data secara *real time* dan simultan yang menjadi kebutuhan bagi suatu pimpinan atau pemangku kepentingan tiap institusi/perusahaan/organisasi, (2) sebagai *early warning system*, (3) sebagai pusat pantauan karena diintegrasikan dengan *CCTV* agar dapat melihat situasional sekitar, apabila terjadi suatu kejadian dengan segera dapat direspons secara cepat dan efektif.

Pada dasarnya dari beberapa paparan pendapat yang telah dituangkan di atas, perlu penyimpulan bahwa *Command Center* adalah sarana ruang/lokasi yang dijadikan sebagai pusat pengendalian operasional bagi institusi/organisasi yang didukung dengan peralatan infrastruktur telekomunikasi, jaringan, sistem,

serta sumber daya yang bertugas, dengan keberadaan *Command Center* ini pada umumnya digunakan oleh institusi/organisasi sebagai penyedia kendali, koordinasi, monitoring, dan pengambilan keputusan secara cepat dan efektif.

Command Center dirancang secara sistematis baik itu dari ruang informasi maupun ruang fisik disesuaikan dengan kebutuhan setiap institusi/organisasi. Dengan ruang informasi maupun ruang fisik yang telah didukung dengan perangkat teknologi selayaknya telah memberikan rasa nyaman bagi personil tim/sumber daya yang ada, dalam hal ini *Command Center* dapat meningkatkan kinerjanya dalam penyedia kendali maupun memroses informasi karena telah didukung dengan perangkat yang diperlukan. Menurut (MacMillan et al., 2000) menuangkan tentang penerapan serangkaian prinsip yang dapat diimplementasikan ke dalam *Command Center* diantaranya :

- a. Kedekatan fisik antara personel tim/tenaga kerja diutamakan karena membentuk koordinasi antar lini untuk mencapai kegiatan/program dari tujuan institusi/organisasi.
- b. Personel tim/tenaga kerja diusahakan memiliki kedekatan dan pemahaman terhadap perangkat peralatan teknologi.
- c. Personel tim harus memiliki kemampuan dalam mentransfer dan mengontrol informasi, hal tersebut juga bergantung pada sifat tugas yang dilakukan dan kebutuhan akan informasi/kontrol bersama.
- d. *Command Center* didesain harus mendukung proses pengintegrasian otomatis ke dalam pengambilan keputusan maupun kontrol terhadap permasalahan.

e. *Command Center* didesain untuk menghadirkan pemantauan informasi pada pimpinan. Hal tersebut dilakukan agar pimpinan mendapatkan wawasan tentang peristiwa yang sedang terjadi dan disaat itu pula dapat diproses secara langsung dengan melihat tampilan pada *screen video wall*.

3. Konsep Teknologi Informasi Komunikasi

Berlangsungnya era globalisasi ini nampaknya mengutamakan arus informasi dan proses informasi dengan sedemikian besar dan cepat sehingga dapat menyebarkan ke berbagai penjuru negara di dunia. Dengan perubahan arus informasi yang sangat cepat ini menandakan telah sampai pada era gelombang ketiga menurut ungkapan Alvin Toffler (1970) (dalam Rajagukguk, 2013) yang dituangkan ke dalam bukunya *Future Shock*. Oleh karenanya, begitu besar dan cepat arus informasi yang disebarluaskan ke penjuru dunia ini tidaklah terlepas dari keterlibatan teknologi informasi dan komunikasi yang suatu hal yang berharga atas kelangsungan globalisasi.

Berjalannya teknologi informasi dan komunikasi yang menjalar ke seluruh dunia menjelma sebagai sarana kebutuhan yang erat kaitannya dengan berbagai bidang kehidupan. Menyinggung terlebih dahulu pada teknologi informasi, perlu diketahui secara mendalam bahwa terdapat definisi dari teknologi informasi dari beberapa sumber kajian seperti yang dikemukakan oleh Haag dan Keen (1996) dalam (Karim et al., 2020) menyatakan bahwa teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang berkontribusi bagi manusia dalam bekerja untuk mendapatkan informasi dan menunaikan segala tugas yang memiliki kaitan dengan pemroses informasi. Adapun definisi lain dari teknologi informasi menurut Japar (2018), teknologi informasi merupakan rekayasa produk yang

dikembangkan manusia dalam menyampaikan akses informasi dari pengirim kepada penerima akibatnya informasi menjangkau lebih luas, diterima secara cepat, dan lebih lama dalam hal penyimpanan. Sedangkan definisi teknologi informasi menurut ungkapan Arum Prabandari (2015) bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang diciptakan untuk pengolahan data, terlebih lagi dapat digunakan memproses, menyimpan, maupun manipulasi data dengan berbagai cara dengan tujuan memperoleh informasi yang bermakna, maksudnya informasi dapat dipertimbangkan keakuratannya, kebermanfaatannya, serta tepat waktu dan hal ini menjadi sarat kepentingan berbagai bidang baik pribadi, bisnis, atau pemerintahan.

Begitu kuatnya perkembangan suatu teknologi sehingga terkadang teknologi informasi tidak bisa lepas atau memiliki keterkaitan dengan teknologi komunikasi. Teknologi Komunikasi mempunyai pengertian segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Istilah dari komunikasi sendiri diambil dari kata latin yakni *communicatio* atau *communicare* yang berarti “sama” atau “milik bersama”. Komunikasi secara terminologis menurut Neuman menyatakan seperti menyampaikan atau memberitahukan pesan baik dari satu individu ke individu lain dengan memanfaatkan suatu media. Sebaliknya, komunikasi secara paradigmatis dapat diartikan sebagai suatu metode yang berkorelasi secara fungsional untuk mencapai tujuan tertentu sebagaimana dalam hal menyampaikan pesan dari satu individu kepada individu lain atau kelompok lain untuk mengkomunikasikan ataupun mengubah sikap, pendapat, dan perilaku baik itu secara langsung (komunikasi dengan tatap muka) atau

tidak langsung (komunikasi dengan media) (Nurhadi & Kurniawan, 2017). Dari para ahli seperti Sarah Trenholm dan Arthur Jensen dalam (Wendra et al., 2020), komunikasi diartikan ke dalam salah satu metode untuk mentransmisikan pesan dari pengirim kepada penerima dengan menggunakan berbagai macam saluran.

Seiring berjalannya waktu penggabungan makna keduanya menjadikan suatu padanan produk pengetahuan yang tidak terpisahkan bahkan dimanfaatkan secara menyeluruh dan terus berkembang, dimaknailah dengan teknologi informasi dan komunikasi. Dari beberapa paparan dari masing-masing kata dapat disimpulkan bahwasannya teknologi informasi dan komunikasi adalah menekankan pada pemanfaatan perangkat teknologi dalam bentuk perangkat lunak dan perangkat keras yang dapat membantu setiap individu maupun kelompok dalam memproses, menyajikan, mengolah, mentransmisikan data dan informasi sehingga setiap individu maupun kelompok dapat terus saling berhubungan dan mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada masa sekarang yang mengglobal ini telah memberikan kebermanfaatan pada berbagai bidang. Termasuk dalam kehidupan sehari-hari saja, pesatnya teknologi informasi dan komunikasi nampaknya juga mengubah pola aktivitas setiap individu yang dengan cepat dapat mencari, menerima, dan mempelajari suatu informasi dengan mudah dimanapun, kapanpun, serta dari siapapun (Wendra et al., 2020). Hal senada juga diungkapkan oleh (Wardiana, 2002) sejatinya dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi di dunia dapat membantu

meningkatkan kinerja yang pada akhirnya dapat diselesaikan secara mudah, cermat, dan cepat.

Disamping itu sehubungan dengan pesatnya perkembangan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, setidaknya terdapat komponen-komponen dari teknologi informasi dan komunikasi yang selalu diandalkan menurut Seesar dalam (Yohanes et.al, 2013) diantaranya :

- a. Perangkat Keras (Hardware), perangkat yang memiliki wujud fisik dari adanya teknologi informasi dan komunikasi. Adapun contoh peralatannya seperti : CPU, LCD proyektor, monitor, mouse, keyboard, printer, hardisk, kabel jaringan, antena telekomunikasi.
- b. Perangkat Lunak (Software), suatu media yang dapat menjembatani antara *hardware & brainware* yang berisikan sekumpulan instruksi, data, program, prosedur, pengendali yang dirancang untuk menjadi nyawa setiap komputer. Adapun perangkat lunak (*software*) dapat dibedakan menjadi 3 yaitu : perangkat lunak sistem operasi, perangkat lunak aplikasi, dan perangkat lunak bahasa pemrograman.
- c. Manusia (Brainware), selaku sumber daya yang memiliki andil penting untuk mengoperasikan, melaksanakan, menginstruksikan dalam pemakaian teknologi informasi dan komunikasi.

4. Pelayanan Publik

Kata pelayanan memiliki definisi/arti berupa kegiatan ataupun usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, maupun dalam lingkup organisasi yang memiliki maksud untuk mencapai kepuasan dalam memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung. Sedangkan kata publik dasarnya berawal dari bahasa

Yunani yaitu “*Publica*” yang memiliki arti orang banyak maupun rakyat secara keseluruhan. Hal tersebut hampir senada dengan arti yang berada di dalam KBBI bahwa kata publik diartikan sebagai banyak mana salah satunya yaitu umum. Sejatinya apabila digabung akan menjadi kata pelayanan publik yang dapat dimaknai dengan beragam arti maupun definisi. Pada dasarnya pelayanan publik ini mencuat karena adanya permasalahan kepentingan umum dan pemenuhan kewajiban terhadap jalannya suatu proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh organisasi/institusi/lembaga.

Menurut Putri dalam (Yanuar, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai pokok penting dari penyelenggaraan pemerintahan di seluruh negara. Hal ini merupakan dari salah satu fungsi pemerintah yang bersifat umum yang diselenggarakan oleh seluruh negara untuk menyediakan pelayanan publik bagi setiap warga negara atau masyarakat yang ada. Dengan kata lain, meskipun pemerintah memiliki kuasa untuk memberikan suatu pelayanan terhadap segenap kepentingannya sendiri, akan tetapi wajib hukumnya pemerintah harus memberikan suatu pelayanan kepada warga negara atau masyarakat secara kondusif yang dimana masyarakat dapat memiliki kesan baik dan mampu mengembangkan kemampuannya serta timbul dorongan kreativitas agar mewujudkan tujuannya (Priohutomo, 2020).

Berdasarkan uraian di atas bahwa pelayanan publik begitu penting diberikan sebagai jaminan yang dapat mengakomodasi keperluan atau kebutuhan dari setiap warga negara atau masyarakat. Mengingat hal tersebut, menelusuri lebih jauh tentang arti/definisi pelayanan publik yang tersemat di banyak literature. Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan dalam (Mahsyar, 2011) pelayanan

publik diartikan memberikan pelayanan terhadap apa yang dibutuhkan oleh seseorang maupun masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi dengan melalui aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik hadir karena merupakan suatu pemberian layanan kepada masyarakat dengan atau tanpa melakukan pembayaran yang berguna dalam memenuhi kebutuhan/kepentingan masyarakat yang diberikan berupa barang/jasa dari pemerintah maupun swasta. Adapun menurut Robert dalam (Maryam, 2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”

Dari berbagai pendapat tentang pelayanan publik, secara spesifiknya bahwa pelayanan publik ini sebagai pemenuhan atas kebutuhan atau keinginan dari masyarakat yang diakomodasi oleh pemerintah sebagai penyelenggara. Demi memberikan kejelasan tersendiri terhadap pelayanan publik telah dikeluarkan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pada pasal 1 ayat 1 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Atas dasar hukum inilah terlihat jelas bahwasannya pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara ialah pelayanan publik, oleh karenanya pemerintah dalam hal ini sebagai perangkat negara harus mengupayakan dan memberikan jaminan akses terhadap

setiap warga negara atau masyarakat untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan.

Perihal pelayanan publik juga dapat dilakukan suatu pengukuran untuk memberikan kualitas terhadap pelayanan publik dan harapan pada masyarakat, oleh karena itu berdasarkan Hardiyansyah dan Ismail Nurdin dalam karangan bukunya masing-masing juga menyematkan teori pelayanan publik menurut Zeithaml dkk (1990) yang menyatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi diantaranya sebagai berikut :

- a. Tangibles;
- b. Reliability;
- c. Responsiveness
- d. Assurances; dan
- e. Emphaty.

5. *E-Government*

Implikasi Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) menjadi peranan penting dalam suatu revolusi yang mana dapat menghadirkan berbagai macam fenomena seperti diantaranya bernama *electronic government* atau yang populer dengan sebutan *e-government*. Fenomena yang muncul dengan sebutan *e-government* diyakini muncul pada awal tahun 1990-an yang berlanjut sampai tahun 1996 (Grönlund & Horan, 2005; Ogra & Thwala, 2014). Bagi negara-negara yang telah maju bahwa istilah *e-government* pada dasarnya bukanlah menjadi suatu hal yang baru, sebab jauh sebelum itu telah terlebih dahulu mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi sehingga melahirkan istilah tersebut. Namun, seiring berjalannya waktu istilah *e-*

government pun semakin populer di kancah negara berkembang seperti contohnya Indonesia.

Disebutkan oleh Adi Resta (2013) bahwa *e-government* diyakini sebagai suatu modernisasi yang dapat diimplementasikan dalam segala proses kegiatan di pemerintahan yang secara keseluruhan juga menjadi suatu transformasi bentuk pelayanan dari pemerintah yang diberikan untuk warga negaranya, tidak berkuat di tingkat pusat saja melainkan juga sampai tingkat daerah. Adapun definisi-definisi yang disampaikan oleh para ahli dan suatu institusi perihal *e-government*, World Bank (2001) mendefinisikan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet, dan komputasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mampu mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan: memberikan layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, memberdayakan warga melalui akses ke informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efektif. Manfaat yang dihasilkan dapat berupa berkurangnya korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan lebih, pertumbuhan penjualan dan/atau pengurangan biaya. Menurut Holmes di dalam (Jumiati, 2010) menyatakan sebagai berikut :

“Electronic government, or e-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer oriented, cost- effective, and all together different and better way”

“Electronic government, atau e-government, adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk memberikan layanan publik dengan cara yang jauh lebih nyaman, berorientasi pelanggan, hemat biaya, dan semuanya berbeda dan lebih baik”

Hal ini kemudian diyakini menurut Holmes bahwa *e-government* itu merujuk pada konteks pelayanan publik. Namun, arti lebih sederhananya dituangkan oleh UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam (Hardono, 2016) yang menyatakan *e-government* merupakan pengimplementasian teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintahan.

Hal serupa pun diungkapkan Indrajit yang dikutip oleh (Dewi et al., 2020) *e-government* sebagai suatu kebaruan proses yang memiliki keterkaitan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat ataupun kelompok lain yang saling berkepentingan dengan menyertakan penggunaan internet dan teknologi digital lain yang bermaksud membenahi pelayanan agar senantiasa berkualitas. Dengan keadaan yang terus berkembang, kehadiran *e-government* nampaknya dapat memberikan wawasan lebih bagi penyelenggara negara (aparatur pemerintah), tidak memerlukan aparatur yang banyak meskipun sedikit tetapi bisa handal dalam bertugas secara profesional sekaligus mengedepankan pada prinsip efektifitas dan efisiensi (Pranalia, 2015).

Yu Chen & James Pery yang dikutip dalam (Irawan, 2013) *e-government* hadir sebagai garda terdepan yang dapat membawa perubahan sekaligus salah satu upaya dari pemerintah untuk senantiasa memberikan berbagai informasi dan jenis pelayanan pada masyarakat, kelompok bisnis, organisasi masyarakat, atau aparatur pemerintah. Mengenai *e-government* tidak sekedar persoalan penggunaan TIK, namun demikian juga disebutkan sebagai alat yang terbilang efektif dalam melakukan perubahan struktur, proses, budaya di pemerintah demi mendapatkan akses tata kelola pemerintahan yang lebih transparan,

efektif, efisien, serta memiliki orientasi pada pelanggan (Al-Saghier et al., 2009).

Selain itu, eksistensi dari *e-government* bukanlah persoalan pemanfaatan media teknologi saja. Melainkan menurut Gautrin dalam (Kumar et al., 2020) akan menjadi suatu tantangan yang berarti apabila dengan kemajuan teknologi ini dapat digunakan dan dimaksimalkan untuk meningkatkan kinerja institusi/lembaga/instansi pemerintah sekaligus berupaya meningkatkan kualitas hidup warga negara agar tercipta hubungan baik antar pemerintah dan warga negara maupun pelaku bisnis. Maka dari itu pengimplementasian *e-government* di tiap negara sangatlah penting dan bukanlah menjadi suatu permasalahan, akan tetapi keberadaannya pun dinilai menjadi suatu keharusan untuk diterapkan bagi negara manapun di abad ke 21 sehingga menjadikannya bangsa yang kompetitif di dunia (Kumar et al., 2020).

G. Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai salah satu pengukuran untuk mewujudkan tingkat keberhasilan (tujuan dan sasaran) dari suatu kelompok/organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang fokusnya terhadap hasil, program, dan kegiatan yang dinilai efektif.

2. *Command Center*

Command Center merupakan suatu ruang/lokasi yang disebut sebagai ruang perang karena didalamnya dikemas secara modern dan futuristik dengan dilengkapi oleh perangkat teknologi, jaringan, dan sistem yang canggih untuk

membantu suatu institusi/organisasi dalam penyedia kendali, koordinasi, dan pembuatan keputusan.

3. Teknologi Informasi Komunikasi

Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan segala bentuk teknologi yang berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang dapat membantu setiap individu maupun kelompok dalam memproses, menyajikan, mengolah, mentransmisikan data dan informasi sehingga setiap individu maupun kelompok dapat terus saling berhubungan dan mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas atau kegiatan di berbagai bidang yang dilangsungkan oleh pemerintah selaku penyelenggara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan setiap warga negara atau masyarakat sehingga memberikan rasa kepuasan batin dari penerima pelayanan.

5. *E-Government*

Electronic Government (e-gov) mengacu pada instrumen modernisasi untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan dalam melayani masyarakat dan menunjang kegiatan pemerintahan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi komunikasi yang diharapkan juga dapat menjadi suatu hubungan timbal balik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut (Siyoto & Sodik, 2015) menyatakan sebagai suatu unsur yang dapat membantu perihal komunikasi saat penelitian, digunakan untuk memberikan petunjuk mengenai variabel dalam penelitian dapat diukur. Sehubungan dengan hal tersebut, adanya definisi operasional dalam penelitian akan menjadi pedoman bacaan bagi peneliti, karena terdapat suatu pengukuran variabel sehingga seorang peneliti nantinya memahami baik atau buruk dari pengukuran dari penelitian yang dilaksanakan. Kendati demikian, definisi operasional yang telah dirancang oleh peneliti untuk mengetahui tingkat efektivitas dengan mengandalkan beberapa indikator untuk mengukur efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Richard M. Steers dan meninjau kualitas pelayanan publik dengan beberapa indikator yang digunakan sebagai pengukuran menurut Zeithaml dkk sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Efektivitas	Pencapaian	a. Tahap pelaksanaan Program b. Waktu pelaksanaan Program c. Sasaran Program d. Target Pencapaian e. Evaluasi Program
		Tujuan	
		Integrasi	a. Sosialisasi Pelaksanaan Program b. Sumber Daya Manusia c. Pengawasan Program
		Adaptasi	a. Pembaharuan Strategi b. Sarana dan Prasarana
2.	Kualitas Pelayanan	Tangible (<i>Bukti Langsung</i>)	a. Kondisi Fisik b. Peralatan c. Personil

Publik	Reliability (<i>Kehandalan</i>)	a. Standar Pelayanan b. Kemampuan memenuhi Pelayanan
	Responsiveness (<i>Ketanggapan</i>)	a. Merespon/Kesigapan dalam memberikan Pelayanan b. Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan
	Assurance (<i>Jaminan</i>)	a. Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai b. Jaminan ketepatan waktu
	Emphaty (<i>Empati</i>)	a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan

Sumber: Diolah oleh Peneliti

I. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu cara yang terstruktur dalam membangun suatu ilmu pengetahuan (Suryana, 2012). Pada dasarnya penelitian dilakukan untuk membuktikan keaslian sekaligus kemampuan dalam memecahkan permasalahan terhadap apa yang sedang dibahas guna mencapai tujuannya tersebut. Disaat sedang memecahkan permasalahan yang diteliti dan membutuhkan jawabannya maka diperlukanlah suatu metode penelitian yang relevan. Dari adanya metode penelitian tersebut nantinya akan mengarahkan ke tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan wujud tulisan maupun lisan dari setiap orang dan perilaku yang dapat

diamati (Bogdan & Taylor dalam Suhandoyo, 1996). Metode penelitian kualitatif memiliki tujuan guna mendapatkan pemahaman yang sifatnya itu umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Jenis penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah jenis penelitian dengan pendekatan studi kasus. Jenis penelitian ini memusatkan pada pemecahan masalah-masalah aktual, dimana data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisa. Berdasarkan apa yang telah disampaikan, dengan menggunakan metode penelitian serta pendekatan yang dipilih oleh peneliti berharap dapat menjelaskan dan menelaah secara detail dan mendalam mengenai efektivitas media *Command Center* sebagai upaya kendali layanan publik di Kabupaten Batang.

2. Lokasi Penelitian

Dalam memenuhi kepentingan proses penelitiannya, peneliti menempatkan lokasi penelitian pada Kabupaten Batang tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dan ruang *Batang Command Center*. Pada dasarnya juga ketersediaan media *Batang Command Center* menjadi bagian dari inovasi teknologi guna membantu kepentingan kinerja pemerintah serta dalam melayani masyarakat.

3. Jenis Data

a) Data Primer

Data primer merupakan suatu objek data yang berbentuk verbal atau diucapkan secara lisan yang langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian (informan) (Siyoto & Sodik, 2015). Dikatakan sebagai data primer karena pada dasarnya sumber datanya riil berasal dari sumber asli/sumber

pertama (Wahidmurni, 2017). Mengenai hal tersebut, data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber informan yang berwenang terhadap ketersediaan media *Batang Command Center* dengan melalui wawancara.

Tabel 1. 3
Data Primer

No	Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Proses pelaksanaan media <i>Batang Command Center</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Diskominfo Kabupaten Batang 	Wawancara
2	Proses pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik dengan menghadirkan Layanan 112 Kab.Batang	<ul style="list-style-type: none"> • Diskominfo Kabupaten Batang • Petugas Call Taker Layanan 112 	

Sumber: Diolah oleh Peneliti

b) Data Sekunder

Data sekunder pada dasarnya merupakan suatu data yang diperoleh para peneliti yang berasal bukan dari sumber aslinya namun hasil yang disajikan oleh pihak lain (Wahidmurni, 2017). Kemudian menurut (Kusumastuti & Khoiron, 2019; Siyoto & Sodik, 2015) data sekunder dapat diartikan sebagai data yang biasanya diawali terlebih dahulu dengan data primer yang kemudian diolah peneliti dengan melibatkan data lain seperti memanfaatkan dokumen- dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016).

a) Wawancara

Pada dasarnya wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data guna menemukan suatu permasalahan yang memang harus diteliti sekaligus menggali lebih mendalam dari seorang responden (Sugiyono, 2016). Sebagaimana menurut (Bakhri & Hanubun, 2019) pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian maupun diartikan sebagai proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

Dalam hal ini wawancara yang akan dilakukan menggunakan metode wawancara *semi structured*, yang artinya saat pelaksanaannya nanti peneliti akan mengajukan beragam pertanyaan yang telah disiapkan pada narasumber guna menggali lebih mendalam mengenai informasi yang ingin didapatkan. Adapun tujuan dari metode wawancara *semi structured* ini dimana pihak informan itu lebih mengemukakan pendapat ataupun idenya, selain itu juga diajak untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Untuk menghindari hilangnya informasi atau kelupaan informasi,

peneliti meminta izin kepada narasumber untuk menggunakan alat penunjang dokumentasi yang berupa alat perekam, kamera, dan lain-lain. Sebelum dilakukannya wawancara, peneliti akan memaparkan secara singkat mengenai topik penelitian.

Adapun metode yang digunakan dalam menentukan atau mengidentifikasi informan yang dapat membantu kebutuhan dari proses penelitian harus dilakukan secara cermat. Hal tersebut ditujukan agar informan yang dipilih nantinya dapat memahami suatu fenomena permasalahan yang hendak dikaji/diteliti lebih jauh dalam penelitian terkait. Berkaitan dengan hal ini, peneliti menggunakan *teknik purposive sampling* yang merupakan metode dalam menentukan seseorang ataupun sekelompok pihak tertentu yang akan berperan menjadi informan penelitian, melalui pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan atas suatu tertentu.

Hal-hal yang dipertimbangkan itu diantaranya berkenaan pada peranan dari posisi informan yang sesuai dengan bidang keahlian atau pekerjaan tertentu yang dikuasai. Sehingga nantinya informan yang dipilih oleh peneliti dapat membantu keberlangsungan dari proses menelusuri dan mengkaji situasi secara nyata dari objek penelitian terkait. Selain itu, informan yang dipilih juga dapat membantu peneliti dalam mengulik pemenuhan berbagai informasi maupun data pendukung, sekaligus membantu proses dalam pengolahan informasi/data itu sendiri.

Tabel 1. 4

Daftar Narasumber

No	Nama Informan	Jabatan	Uraian Data
1	Dwi Marendra, S.Kom	Kabid Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Diskominfo Kab.Batang	Proses pelaksanaan media <i>Batang Command Center</i> dan Proses pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik
2	Yuliana	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
3	M. Ilham Nurdin	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
4	Dloiful Qomar	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
5	Yogie Novianto	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
6	Rizki Amalia	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
7	Agus Tri W	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
8	Ghani Pratama	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>

9	Bagus Yudistiro	Petugas Call Taker Layanan 112	Perspektif petugas terhadap kualitas layanan 112 dan <i>command center</i>
10	Minatul Chasanti	Ibu Rumah Tangga	Tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan
11	Rara	Mahasiswa	Tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan
12	Zainul Aden	Pedagang	Tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan

b) Dokumentasi

Dokumentasi dalam suatu proses penelitian sangat perlu diikutsertakan, Menurut Sugiyono (2016) dokumentasi sebagai pelengkap dari metode wawancara dan observasi sekaligus dapat berbentuk semacam tulisan, gambar, maupun karya monumental dari seseorang. Sedangkan, menurut Herdyansah (2019) dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Dokumen penelitian diperoleh dari arsip internal yang dikelola secara langsung oleh para stakeholder terkait di Diskominfo Kabupaten Batang yang mengacu perihal profil Batang Command Center, arsip peraturan, foto suasana di Command Center, liputan informasi berita, artikel jurnal yang terkait

c) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan dan pengindraan (Burhan Bungin, 2009). Observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah

dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui seberapa keefektifan dari kehadiran *Batang Command Center* sebagai upaya kendali layanan publik di Kabupaten Batang. Observasi ini dilakukan dari 23 Maret 2022 – 14 Juli 2022. Selama berlangsungnya observasi yang diamati ialah kelengkapan sarana prasarana di *Batang Command Center*, memantau petugas layanan ketika menjalankan tugas untuk membantu penyelenggaraan ketika ada acara atau pemantauan, melihat sistem kerja dan alur prosedur dari petugas layanan 112 saat ada laporan masuk.

5. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu proses guna mencari, menemukan, serta menyusun data (wawancara, catatan lapangan, dokumen) dengan cara yang sistematis agar memberikan pemahaman terhadap peneliti tentang kasus yang diteliti sekaligus hasilnya dapat menjadi bahan informasi bagi orang lain (Sugiyono, 2016). Menurut Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa analisis dimulai sejak dalam merumuskan dan menjelaskan suatu permasalahan, sebelum turun ke lapangan, dan berlangsung seterusnya hingga penulisan hasil atau temuan penelitian. Miles dan Huberman dalam (Nugrahani, 2014) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif. Adapun yang dimaksud oleh Miles dan Huberman berkenaan dengan aktivitas analisis data kualitatif sebagai berikut :

a) Reduksi Data

Dalam reduksi data peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan

pengabstrakan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan. Dengan kata lain, menurut Sugiyono (2016) mereduksi data diartikan seperti merangkum, memilih hal-hal pokok yang penting, menggolongkan ke pola dan tema sehingga dapat ditarik kesimpulannya secara tepat dan sesuai dengan apa yang menjadi permasalahannya. Selain itu, proses mereduksi data ini dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung, dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan diangkat maupun diteliti.

b) Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Siyoto & Sodik, 2015) mendeskripsikan bahwa penyajian data merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan informasi yang didapat agar dengan mudah untuk ditarik menjadi suatu kesimpulan. Peneliti yang mengambil suatu penelitian dengan metode kualitatif, cenderung data-data yang telah terkumpul selama penelitian lazimnya dalam bentuk teks naratif.

c) Penarikan Kesimpulan

Apabila semua data penelitian telah lengkap maka langkah terakhir yaitu memberikan kesimpulan atas segalanya. Adanya tahapan penarikan kesimpulan dimaksudkan untuk menggali kandungan isi dari semua data yang telah diperoleh maupun melakukan perbandingan antara penjelasan dari subyek penelitian dengan rangkaian konsep yang telah dijabarkan oleh peneliti dalam penelitiannya (Siyoto & Sodik, 2015).