



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4151>

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN CERDAS COMMAND CENTER DALAM MEWUJUDKAN VISI “KOTA MANADO CERDAS 2021”

Donald Monintja<sup>1</sup>, Ekapetra Nayoan<sup>2</sup>

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi

[ekapetraennayoan@gmail.com](mailto:ekapetraennayoan@gmail.com)

### ARTICLE INFORMATION

#### Article history:

Received date: 13 November 2023

Revised date : 15 November 2023

Accepted date: 14 November 2023

### ABSTRACT

The current era of globalization requires Indonesia to implement a government system based on technology and information. This also influences cities in Indonesia to develop their cities into smart cities. Smart City is a new city development strategy that uses human resources, social capital, modern telecommunications infrastructure and improves the economy. The Manado government has also included this smart city in its Manado Smart City 2021 vision. This aims to improve the transparent performance of government officials and accelerate development in the city of Manado which is familiar with ICT developments. So the Manado Government is rushing to realize the Smart Command Center program within a period of 3 months. C3 is one of the breakthroughs in the implementation of Manado Smart City which was selected from various programs and agreed to be implemented in the 2016-2021 Manado city RPJMD together with the Manado city DPRD. C3 is a program with the most complete application, but it cannot yet be the best application in Indonesia. Therefore, it is necessary to look at the implementation of C3 in realizing the vision of the Smart Manado City 2021. The method used in this research was analyzed using a qualitative approach. So it is hoped that the C3 program can immediately be integrated with PTSP (One Stop Integrated Services) and can become a bridge between the community and the Government in developing the city of Manado.

**Keywords:** Implementation, Smart City, Smart Command Center

### ABSTRAKSI

Era Globalisasi saat ini menuntut Indonesia untuk menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi dan informasi. Hal ini berpengaruh juga terhadap kota – kota yang ada di Indonesia untuk mengembangkan kotanya menuju kota pintar atau smart city. Smart City merupakan salah satu strategi pembangunan kota yang masih baru dengan menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, infrastruktur telekomunikasi modern dan meningkatkan ekonomi. Pemerintah Manado juga memasukan smart city ini di dalam visi Manado Kota Cerdas 2021. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparat pemerintah yang transparan dan percepatan pembangunan di kota Manado yang familiar dengan perkembangan TIK. Sehingga Pemerintah Manado berkeinginan untuk mewujudkan program Cerdas Command Center dalam jangka waktu 3 bulan. C3 adalah salah satu terobosan implementasi Manado Smart City yang terpilih dari berbagai program dan disepakati untuk dilaksanakan masuk dalam RPJMD kota Manado 2016-2021 bersama DPRD kota Manado. C3 merupakan program dengan aplikasi terlengkap namun belum dapat menjadi aplikasi yang terbaik di Indonesia. Maka dari itu, perlu dilihat implementasi dari C3 dalam mewujudkan visi kota Manado Cerdas 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Sehingga program C3 diharapkan dapat segera terintegrasi dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan dapat menjadi jembatan masyarakat dengan Pemerintah dalam membangun kota Manado.

**Kata Kunci:** Implementasi, Smart City, Cerdas Command Center

## PENDAHULUAN

Pada 27 Februari 2017, Pemerintah Manado meluncurkan Cerdas Command Center (C3). Hal ini sebagai upaya walikota Manado Dr. Vicky Lumentut dan wakil walikotanya Mor Bastian dalam mewujudkan visi Manado Kota Cerdas tahun 2021. CERDAS berarti Cendekia, Ekowisata, Religius, Daya saing, Aman nyaman dan Sejahtera. Pemerintah Manado akan menyelenggarakan berbagai program untuk pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan. C3 merupakan terobosan yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government. Pembangunan kota cerdas

manado baru diinisiasi pada november 2016. Namun, pemerintah Manado hanya butuh 3 bulan untuk meluncurkan C3. Pemerintah manado dibantu oleh pemerintah Surabaya, Bandung hingga Jakarta. Aplikasinya pun terinspirasi dari Save Community dari Surabaya, CCTV dari Bandung dan aplikasi Qlue dari Jakarta.

C3 memiliki fungsi sebagai pusat pengolahan data, supporting data dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dan media informasi. Dalam C3 memiliki 9 aplikasi di dalamnya yaitu sistem informasi perangkat (Si Gita), sistem pemantauan masyarakat (Si Tasya), elektronik government (e-Gol), pantau harga pangan (Tau-Pang), ramalan iklim cuaca cerdas (RICCA), radio komunikasi gagak, Qlue Manado, Laporan Manado dan Kanal resmi pemkot manado.

Sejak peluncurannya C3 sudah berhasil mendapatkan 21 penghargaan. Selain itu, menerima sepuluh penghargaan smart city dalam Rating Kota Cerdas Indonesia yaitu rating kemanan dan kebencanaan kota, ekosistem teknologi finansial, infrastruktur, ekosistem kompetitif, kesehatan cerdas, integritas, ekonomi cerdas dan mobilitas. Pemerintah Manado juga mendapat 57 kunjungan terkait C3 dari 34 provinsi, 12 lembaga teknik, 4 perguruan tinggi, 2 lembaga luar negeri, 5 swasta. Adanya penelitian mengenai implementasi kebijakan Cerdas Command Center dalam mewujudkan visi kota Manado cerdas 2021 bertujuan agar pemerintah transparan dan

masyarakat dapat melaporkan hal – hal yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada pemerintah. Sehingga program C3 dapat dijadikan acuan bagi kota – kota lainnya di Indonesia mewujudkan smart city.

### Teori dan Metodologi

Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya (Nugroho, 2018;728). Namun analisis implementasi kebijakan termasuk dalam penelitian dilakukan karena terdapatnya fakta-fakta empiris bahwa tidak semua kebijakan pemerintah sukses dalam implementasinya. Hal ini terjadi karena dalam dimensi implementasi kebijakan ada sejumlah masalah yang kadang tidak dipersiapkan secara konseptual muncul di lapangan, selain itu juga inkonsistensi implementator menjadi soal yang sering terjadi.

Charles Jones (dalam Wahab, 2014: 97) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan, yaitu:

- a. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan.
- b. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan, dan
- c. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Model implementasi kebijakan yang bersifat top-down yang dikembangkan oleh George C. Edward III dikenal dengan “direct and indirect impact on implementation” terdapat empat variable yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan public yaitu :

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan public. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan public. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang

diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik.

## 2. Sumber Daya

Syarat berjalannya suatu organisasi adalah kepemilikan terhadap sumberdaya (resources). Seorang ahli dalam bidang sumberdaya, Schermerchorn, Jr (1994:14) mengelompokkan sumberdaya ke dalam: "Information, Material, Equipment, Facilities, Money, People". Edwards III (1980:11) mengategorikan sumber daya organisasi terdiri dari : "Staff, information, authority, facilities; building, equipment, land and supplies". Edward III (1980:1) mengemukakan bahwa sumberdaya tersebut dapat diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya tersirat kesesuaian dan kejelasan. Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158 - 159), sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi

kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan.

## 3. Disposisi

Menurut Edward III dalam Winarno (2005: 142-143) mengemukakan : "kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif". Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.

## 4. Birokrasi

Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Menurut Edwards III dalam Winarno terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni : "Standard operational procedure

(SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya, serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas".

## Konsep Smart City

Smart city didasarkan pada upaya untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh setiap Kota, Kota yang telah berupaya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam mendukung program-program kota menuju kota layak huni, efisien dan berkesinambungan serta yang berwawasan lingkungan atau green based environment sering disebut sebagai Kota Cerdas atau the Smart City.

Smart city dapat diartikan secara sederhana sebagai Kota cerdas yang dapat memberikan kualitas hidup yang lebih baik dan kenyamanan bagi masyarakatnya. Beberapa ahli mendefinisikan smart city sebagai berikut :

Smart City didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers, 2010).

Smart City (Kota Pintar) = sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen lebih jauh mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan - semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan. (Cohen Boyd, 2013).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan study kepustakaan (library research). Data akan diperoleh dari jurnal, website, buku mengenai smart city. Data yang diperoleh akan dideskripsikan menurut fakta

yang ada. Kemudian data akan dianalisis menggunakan teori Edwards III dan menurut konsep smart city.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan perkembangan zaman saat ini Indonesia menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi dan informasi, yang merupakan kebijakan yang dilakukan di beberapa Kota besar di Indonesia salah satunya Pemerintah Kota Manado dalam program Cerdas Command Center namanya Cerdas Command Center yang diluncurkan pada tanggal 27 Februari 2017. (Albari, 2019)

Kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Manado dengan aturan yang mengatur penerapan Cerdas Command Center di Kota Manado yaitu peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang rencana induk teknologi informasi dan komunikasi, instruksi walikota Manado

Nomor 49/D.09/kominfo/344/2017 tentang Server Aplikasi dan Jaringan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Perangkat Daerah. (Rompas et al., n.d.)

Kota Manado dalam program C3, terdiri dari 7 konten berbasis aplikasi dan 2 layanan informasi berbasis telekomunikasi, yang dikemas dalam satu kalimat 9 Smart Solution yaitu sistem informasi perangkat (Si Gita), sistem pemantauan masyarakat (Si Tasya), elektronik government (e-Gol), pantau harga pangan (Tau-Pang), ramalan iklim cuaca cerdas (RICCA), radio komunikasi gagak, Qlue Manado, Laporan Manado dan Kanal resmi pemkot manado.

1. Qlue Manado, aplikasi pelaporan masyarakat berbasis android yang secara otomatis terkoneksi dengan Cerdas Command Center Manado. Sejak Januari hingga September 2017 terdapat 408 laporan yang masuk. Sementara proses tindak lanjut 46 laporan, menunggu ditindak lanjuti 195 dan sudah selesai ditindaklanjuti ada 167. Laporan yang masuk di Qlue yaitu mengenai kemacetan, sampah, bencana banjir, kebakaran, jalan rusak, pengemis kaki lima liar, kriminal, lampu jalan rusak, pohon tumbang, parker liar, pelanggaran ijin mendirikan bangunan, iklan tidak berizin, narkoba dan kecelakaan lalu lintas.
2. e-GoL, atau elektronik government letter (sistem surat menyurat elektronik berbasis website)

3. Taupang Cerdas, yakni aplikasi yang dapat digunakan untuk memantau harga pangan di pasar dengan adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terkait harga bahan pokok yang ada di Pasar tradisional seperti pasar bersehati pinasungkulan dan pasar lainnya
4. Si-Tasya, Sistem Informasi Pemantauan Masyarakat, yakni layanan CCTV berbasis IP yang dapat diakses di Android. Merupakan aplikasi yang sering atau paling banyak diakses oleh masyarakat. (Albari, 2019)
5. Laporan Manado, Layanan Pengaduan Publik berbasis PC/Laptop/Tablet
6. RICCA, Ramalan/Prakiraan Iklim dan Cuaca Cerdas, yakni sebuah pengembangan aplikasi tentang iklim dan cuaca bersama BMKG.
7. Si-Gita, Sistem Informasi Gabungan Aplikasi Perangkat Daerah, yakni sebuah aplikasi gabungan dari beberapa perangkat daerah seperti Geospasial yang dikembangkan di

Dinas PUPR juga dapat membaca data Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta aplikasi di perangkat daerah lain seperti Perpajakan dan Penanaman Modal dan PTSP.

Sementara itu terdapat 2 Layanan yang dikerjakan Cerdas Command Center.

1. Kanal Resmi Pemerintah Kota Manado yang terdiri dari layanan fanpage Pemerintah Kota Manado, layanan Twitter @ Pemkot Manado, WA Pengaduan di 0811439292, cerdascommandcenter@gmail.com, call center 851103, dan [www.manadokota.go.id](http://www.manadokota.go.id).
2. Layanan Telekomunikasi Radio Posko Gagak.

Semua pengaduan yang dilaporkan masyarakat melalui kanal pengaduan yang ada akan direkap dan dimasukkan dalam grup wa dimana walikota dan wakil walikota juga ikut memantau. Pemerintah manado juga memiliki Call Center 112 yang dibuka 24 jam. Lewat layanan ini masyarakat dapat melaporkan segala kondisi kedaruratan yang di alami untuk kemudian mendapat bantuan yang tepat. Call center Manado merupakan usaha pemerintah kota Manado dalam mengantisipasi semua permasalahan kota yang bersifat darurat untuk segera gerak cepat dalam proses penanggulangan

suatu kejadian. Layanan Call Center Manado Siaga 112 sekarang ini dapat diakses masyarakat secara gratis dan tanpa sim card. Tujuannya untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat untuk kebakaran, bencana, ambulance medis, gangguan keamanan, kecelakaan dan kasus kegawat darurat lainnya.

Sepanjang perjalanannya, pemerintah kota manado telah meraih 2 penghargaan. Salah satunya diraih pada ajang international Contact Center World (CCW) Asia Pasifik yang diselenggarakan di hotel JW Marriot. Pemerintah Kota Manado mendapat medali emas untuk kategori “Best Emergency Service Center” melalui Manado Siaga call center 112. Sehingga dapat dikatakan bahwa bagi masyarakat yang akan menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut bias membantu dan mempermudah dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan ketika mengalami permasalahan didaerahnya atau lingkungannya untuk segera melaporkan kepada Pemerintah Kota Manado sehingga dapat dikatakan dengan adanya aplikasi ini bias membantu atau menunjang Visi Kota Manado.

## KESIMPULAN

Adanya C3 memudahkan pemerintah dalam kinerja pemerintahan. Pemerintah dapat melakukan pengawasan kota secara real time, efektif dan efisien serta pemanfaatan teknologi bagi pemkot dalam memonitor, mengkoordinasikan dan mengambil keputusan. Selain itu, masyarakat juga dimudahkan karena dapat melaporkan segala kejadian yang terjadi di kota Manado agar dapat segera ditangani oleh pemerintah. Sehingga dapat terciptanya kesinambungan antara pemerintah dan masyarakat. Program ini menjadikan Pemerintah Kota Manado semakin prima dalam melayani masyarakat. Setiap pengaduan yang sampai langsung dapat ditangani dengan cepat karena adanya kemudahan aplikasi dalam program C3. Dengan kecanggihan berbagai aplikasi yang terkoneksi dengan CCTV dan satelit untuk memantau kemacetan, jalan rusak, kebersihan kota, parkir liar, perkiraan cuaca, monitor harga sembakau dan sebagainya.

## REFERENCES

Achmad , Nur Fauzi (2018) Analisis Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan Semarang Smart City, Thesis (Undergraduate), Faculty of Social Political Science,

- UNDIP, <http://eprints.undip.ac.id/75454/>  
 Aji1, Mochammad Ridwan Pangestu; Lituhayu, Dyah, 2022, Analisis Implementasi Masterplan Smart City Kota Semarang Dalam Mewujudkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Pelaksanaan Adminduk Berbasis Android, *Journal Of Public Policy And Management Review*, Vol 11, No 2, Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/33552>
- Albari, A. H. (2019). Implementasi program cerdas command center dalam rangka mewujudkan smart city (studi di dinas komunikasi dan informatika kota manado). 3(3).
- Cohen, Boyd. What exactly a smart city?. Diakses dari <http://www.boydcohen.com/smartcities.html> pada 20 Oktober 2019.
- Edam, NS, dkk. 2018. *Efektivitas Program Cerdas Command Center sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 1, No. 1, Tahun 2018.
- H, Solichin Abdul Wahab. 2017. Analisis Kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Harrison, C. dkk., 2010, Foundations for Smarter Cities. IBM Journal of Research and Development. Diakses dari <http://www.hitachi.com/products/smartcity/> pada 20 Oktober 2019
- Labolo, Muhadam. 2017. Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya. Depok: Rajawali Pers
- Nugroho, Riant. 2018. Publi Poliy: *Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik edisi-6*. Jakarta: Elex Media.

Portal Website Manado. Diakses dari <http://manadokota.go.id/> pada 21 Oktober 2019. Rompas, L. A., Rompas, W. Y., & Kolondam, H. F. (n.d.). Efektifitas Program Cerdas Command Center Kota Manado.