

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi merupakan sebuah alat yang dapat memberi manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan kecanggihan teknologi yang sangat maju membuat manusia mudah melakukan semua kegiatan. Adanya teknologi memberikan dampak positif untuk berlangsungnya kehidupan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini juga berkaitan dengan instansi pemerintahan yang bersih, transparan efektif serta akuntabel maka dalam organisasi membutuhkan sistem dengan berbasis elektronik seperti yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai sistem pemerintah berbasis elektronik yang dilakukan menggunakan prinsip keterpaduan, efektivitas, kesinambungan, akuntabilitas serta keamanan. Dengan adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik maka dapat menunjang terlaksananya *e-government* yang ada di Indonesia.<sup>1</sup>

*E-government* memiliki tujuan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan pemerintah yang berkaitan dengan citra dan birokrasi. Pemerintah harus dapat memberikan layanan secara maksimal pada masyarakat berlandaskan transparansi, efektif, efisiensi serta akuntabilitas pemerintah. Melalui teknologi yang ada saat ini mempermudah pemerintah untuk melakukan perubahan dari segi penyediaan informasi pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Aisyah Siti. 2021. Implementasi Program Cerdas Command Center Pada Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) Kota Manado Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *Jurnal Administro*. Vol. 3, No. 2. Hlm 05–09.

secara maksimal. Dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 yang mengatur Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang memuat bahwa aparat dari pemerintahan harus bisa menggunakan serta menggunakan Teknologi informasi agar program dari pemerintah berlandaskan *good government* bisa terwujud dengan baik kepada masyarakat. Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* adalah bukti bahwa pemerintah melakukan upaya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.<sup>2</sup>

Selain itu pelaksanaan *e-government* harus didukung oleh *smart government*. *Smart government* berfungsi sebagai tata kelola pemerintah yang cerdas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik. *Smart government* bisa terlaksana jika didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM), aparat pemerintah yang inovatif, cerdas serta mempunyai wawasan berkaitan mengenai teknologi dan bisa memandang teknologi berguna untuk mencapai tujuan pemerintah, agar pemanfaatan teknologi berjalan secara maksimal serta didukung dengan adanya *e-government*, maka di seluruh daerah Indonesia harus berlomba-lomba untuk mengembangkan perubahan menuju *smart city*. Berikut dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

---

<sup>2</sup> Habil Anggos. 2022. Efektivitas Program Cerdas Padang Command Center Sebagai Media Informasi Publik (Studi di Diskominfo Kota Padang). *Doctoral dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Vol. 1, No. 1. Hlm 1–14.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kabupaten/Kota *Smart City***

| No  | Nama Kabupaten/Kota         |
|-----|-----------------------------|
| 1.  | Kabupaten Pelalawan         |
| 2.  | Kabupaten Siak              |
| 3.  | Kabupaten Kutai Kartanegara |
| 4.  | Kabupaten Banyuwangi        |
| 5.  | Kota Jambi                  |
| 6.  | Kabupaten Banyuasin         |
| 7.  | Kota Singkawang             |
| 8.  | Kota Samarinda              |
| 9.  | Kota Termohon               |
| 10. | Kota Bekasi                 |
| 11. | Kota Bogor                  |
| 12. | Kota Tangerang              |
| 13. | Kota Tangerang Selatan      |
| 14. | Kota Bandung                |
| 15. | Kabupaten Badung            |
| 16. | Kabupaten Sleman            |
| 17. | Kabupaten Purwakarta        |
| 18. | Kota Sukabumi               |
| 19. | Kota Cirebon                |
| 20. | Kota Semarang               |
| 21. | Kabupaten Bojonegoro        |
| 22. | Kabupaten Gresik            |
| 23. | Kabupaten Sidoarjo          |
| 24. | Kota Makassar               |
| 25. | Kabupaten Mimika            |

Sumber: [indonesiabaik.id](http://indonesiabaik.id)

Berdasarkan data terdapat sebanyak 25 kota dan kabupaten perintis *Smart City* di Indonesia semenjak 2017 dan sampai 2022 terdapat 50 kota yang telah mengembangkan inovasi menuju *Smart City* yang ke 50 ada Kota Pariaman. Pada Tahun 2045 diperkirakan adanya sebanyak 82,37% masyarakat Indonesia yang hidup di kota.<sup>3</sup> Oleh karena itu, diperlukan suatu konsep di kota yang bisa memberi tempat yang layak huni untuk masyarakat dan bisa

<sup>3</sup> [indonesiabaik.id/infografis/25-kota-perintis-smart-city](http://indonesiabaik.id/infografis/25-kota-perintis-smart-city), 2022.

meningkatkan efisiensi pada pelayanan publik. *Smart City* adalah suatu konsep pengembangan perkotaan melalui implementasi kemajuan teknologi dan bisa memaksimalkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Agar potensi yang ada dapat dilaksanakan secara efektif maka salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah yaitu melalui Gerakan Menuju 1000 *Smart City*. Pemerintah memfokuskan pada pengembangan sarana dan prasarana di perkotaan supaya dapat meningkatkan sarana ekonomi, keamanan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), pendidikan, pelayanan kesehatan serta sosial budaya, tersedianya sarapan di pemukiman layak terjangkau, dan bisa mengembangkan sistem transportasi publik yang sesuai dengan tipologi kota serta kondisi geografis.



**Gambar 1.1**  
*Smart City*

*Sumber: Smart city: Konsep, Model & Teknologi Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi Itu Untuk Indonesia*

*Smart government* merupakan salah satu dari 6 dimensi konsep tata kelola pemerintahan kota pintar, tata kelola pemerintah, mengelola manajemen serta layanan publik secara lebih cepat, efektif, efisien, responsif serta dapat melakukan peningkatan kinerja birokrasi yang dilakukan melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu. *Smart government* mempunyai ciri seperti budaya, pola, proses bisnis dan birokrasi internal pemerintah layanan publik bisa lebih praktis, mudah, cepat, komunikatif serta responsif.<sup>4</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah tercantum mengenai pelayanan publik pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi: Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan yang sesuai dengan undang-undang bagi semua warga negara serta penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif disediakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan Kota Padang dan Diskominfo Kota Padang dalam hal ini memiliki tanggungjawab agar *e-government* bisa terlaksana secara efektif, efisien serta akuntabilitas melalui beberapa aturan salah satunya yaitu Peraturan daerah Kota Padang tentang Pelayanan publik.

Pemerintah Kota Padang dan Diskominfo Kota Padang sendiri berupaya dalam mengembangkan pengetahuan pada masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berbasis elektronik (*e-government*), melalui sosialisasi yang dilakukan melalui *website*, medsos serta media cetak bertujuan agar

---

<sup>4</sup> Institut Teknologi Sepuluh Nopember, *Smart City : konsep, Model, & Teknologi*, AISINDO, 2019. Hlm 12.

masyarakat dapat mengetahui cara menggunakan teknologi informasi. Pada era sekarang masyarakat dituntut agar dapat menguasai teknologi dalam kegiatan sehari-hari sekarang tidak jauh dengan aplikasi elektronik. Hal tersebut bertujuan supaya mempermudah kegiatan sehari-hari agar lebih efektif dan efisien dimana masyarakat menginginkan pekerjaan lebih praktis serta tidak memakan waktu yang relatif lama.

Permasalahannya adalah masyarakat masih banyak yang belum mengetahui mengenai *e-government* itu sendiri dan masih banyak masyarakat tidak mengetahui teknologi informasi yang berkaitan dengan peristiwa terbaru, kita ketahui suatu informasi sangatlah penting untuk masyarakat namun kenyataannya masyarakat masih minim ilmu tentang teknologi informasi.

*Command Center* adalah sebuah program berbasis elektronik yang dibuat oleh pemerintah.<sup>5</sup> *Command Center* adalah fasilitas pemerintah yang digunakan untuk rapat, penugasan, koordinasi, monitoring semua tindakan yang digunakan untuk merespon masyarakat. *Command Center* digunakan untuk mengelola aplikasi dalam memonitoring kota seperti harga pangan, kemacetan, keamanan, perkiraan cuaca, gempa bumi, jalan rusak, masalah kebersihan dan lain sebagainya.

Padang *Command Center* adalah fasilitas yang dirancang untuk menampilkan data dari berbagai sumber, agar mempermudah dalam mengelola data, mengakses data. *Command Center* Pemerintah Daerah merupakan salah

---

<sup>5</sup> Albari Adam H. 2019. Implementasi Program Cerdas *Command Center* Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*. Vol. 3, No. 3. Hlm 1–14.

satu fungsi yang penting untuk menampilkan semua data pada tiap perangkat daerah secara tepat waktu sehingga kepala daerah dapat mengetahui kondisi daerah yang dipimpinnya dan dapat mengambil satu keputusan secara cepat dan tepat.<sup>6</sup>

Selain itu, *command center* cocok digunakan karena sangat cepat tanggap dalam merespon, seperti contoh dalam memonitor lalu lintas dan program andalan bagi Pemerintah Kota Padang untuk mengembangkan Padang menjadi Kota *Smart City*. *Smart City* dapat digunakan untuk melihat salah satu kinerja jajaran pemerintahan daerah serta mengembangkan Kota Padang sebagai *dashboard* informasi Publik, oleh karena itu fungsi *Command Center* menjadi sangat penting, seperti disaat pemerintah harus melihat evaluasi serta laporan setiap perangkat daerah yang dapat menjadi perbaikan untuk kedepannya.

Jika lihat dari segi anggaran dalam pelaksanaan program Padang *Command Center* dibanding dengan Bandung *Command Center* yang mencapai 30 Miliar, maka anggaran Program Padang *Command Center* sangat jauh tertinggal, dengan anggaran yang rendah tersebut Padang *Command Center* sangat sulit untuk dikembangkan pada pelayanan publik. Program Padang *Command Center* telah diatur dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dan

---

<sup>6</sup> Habil Anggos. 2022. Efektivitas Program Cerdas Padang *Command Center* Sebagai Media Informasi Publik (Studi di Diskominfo Kota Padang). *Doctoral dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Vol. 1, No. 1. Hlm 1–14.

Peraturan Walikota Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

Pusat kendali (*Command Center*) sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) huruf d merupakan fasilitas ruangan pengendalian operasional sebagai sarana untuk mengelola tindakan-tindakan yang berkaitan dengan kedaruratan yang meliputi masalah-masalah keamanan, kesehatan, keadaan, pelayanan utilitas publik, penanganan keluhan, pengaduan, dan pelaporan dalam hal layanan publik serta kehumasan.<sup>7</sup>

Kebijakan pemerintah dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Pentingnya sistem pemerintahan berbasis elektronik salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. SPBE juga merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisir terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien dan efektif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

---

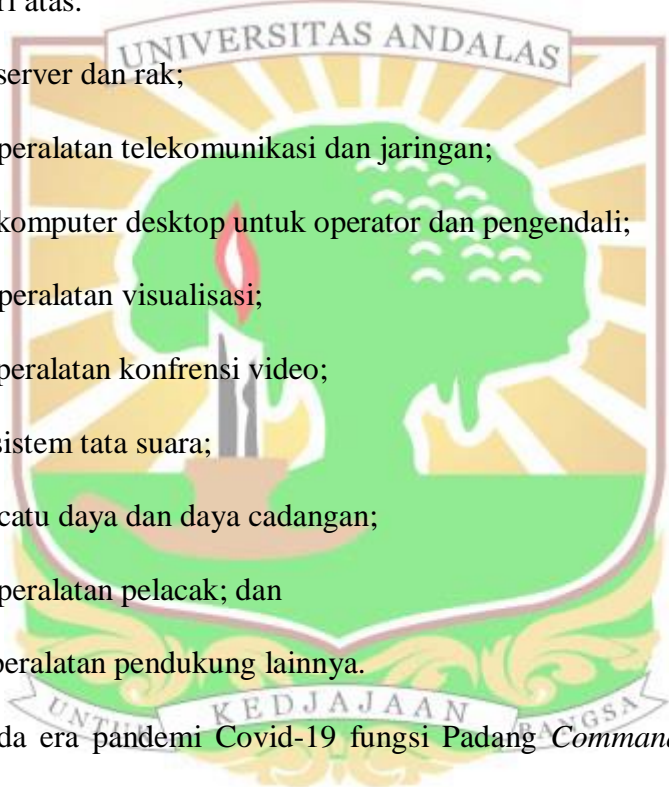
<sup>7</sup> Peraturan Walikota Padang Nomor 29 Tahun 2022.



Ruang Kendali (*Command Center*) Pemerintah Daerah diatur pada Paragraf 5 Pasal 20D:

(1) Pemerintah Daerah menyediakan sebuah ruangan khusus untuk difungsikan sebagai ruangan *command center*.

(2) Fasilitas ruangan pengendalian operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan infrastruktur peralatan, jaringan dan sistem yang terdiri atas:

- 
- a. server dan rak;
  - b. peralatan telekomunikasi dan jaringan;
  - c. komputer desktop untuk operator dan pengendali;
  - d. peralatan visualisasi;
  - e. peralatan konferensi video;
  - f. sistem tata suara;
  - g. catu daya dan daya cadangan;
  - h. peralatan pelacak; dan
  - i. peralatan pendukung lainnya.

Pada era pandemi Covid-19 fungsi Padang *Command Center* sudah dialihkan fungsinya untuk rapat pimpinan menggunakan *zoom* yang sangat disayangkan karena program tidak berjalan seperti dalam memonitor data-data integrasi pada instansi pemerintah daerah serta juga memonitor CCTV lalu lintas, Puskesmas yang ada di Kota Padang yang seharusnya pelayanan Padang *Command Center* dapat menambahkan program pelayanan publik agar

masyarakat tersebut dapat merasakan bagaimana *e-government* apakah sudah berjalan dan dapat mempermudah kenyamanan pada masyarakat.

Meningkatkan pelayanan, keselamatan dan kesejahteraan masyarakat terkait respons cepat dan efektif dalam menghadapi situasi darurat, Pemko Padang melaunching Padang *Command Center* (PCC) 112. Sebagai informasi, inovasi PCC 112 sejatinya diinisiasi oleh Sekda Kota Padang, dalam menghadirkan satu Ruang Pusat Kendali dan sistem Layanan Kedaruratan Terintegrasi. Hal tersebut dituangkan dengan direalisasikan oleh Dinas Kominfo bekerjasama dengan Dinas Damkar, BPBD, Satpol PP, Dishub, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas PUPR. Kepala Dinas (Kadis) Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Padang.

PCC merupakan pusat kendali yang akan menjadi sarana utama dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan respons di berbagai bidang. Seperti pemantauan secara *realtime* aktivitas pelayanan kepada masyarakat, kondisi fasilitas publik dan lalu lintas, semua akan terpantau melalui CCTV. Menurut Bobby Firman di Ruang Padang *Command Center*, adapun data dan informasi akan tersaji secara lengkap melalui *dashboard-dashboards* aplikasi yang tersedia. Sehingga memudahkan dalam memantau kinerja dan meningkatkan efektivitas dalam pengambilan keputusan.

Pada Hari Ulang Tahun (HUT) Kota Padang yang ke 354 yang diselenggarakan pada tanggal 7 Agustus, Pemerintah Kota Padang telah diresmikan “Padang *Command Center* 112” yaitu ruang kendali sistem pelayanan kedaruratan terintegrasi. Padang *Command Center* (PCC) 112

merupakan suatu manifestasi yang nyata dari tekad dan komitmen Pemko Padang dalam meningkatkan koordinasi, efisiensi dan respons untuk menghadapi situasi darurat di tengah kehidupan warga. Padang *Command Center* merupakan sarana dalam mengkoordinasikan semua kegiatan dalam berbagai bidang. Di ruangan *Command Center* ini bisa memantau tiap waktu aktivitas pelayanan publik, CCTV lalu lintas, kondisi fasilitas publik. Hal tersebut dituangkan dengan direalisasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang bekerjasama dengan Dinas Pemadam Kebakaran, Satpol PP, Dinas Perhubungan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) serta Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR).<sup>8</sup>

**Gambar 1.2**  
**Operator memantau aplikasi di Padang *Command Center* Balai Kota Padang**



*Sumber: Republika.co.id*

Berdasarkan gambar diatas bahwa Kota Padang baru menerapkan Padang *Command Center* sejak Agustus Tahun 2023 ini, yang sebelumnya pernah dilaksanakan Tahun 2018 tapi tidak berjalan maksimal, dan beralih

<sup>8</sup> Padang.go.id pcc-112-pusat-kendali-dan-layanan-kedaruratan-pemko-padang, 2023.

fungsi pada Tahun 2020 menjadi untuk rapat pimpinan via *zoom*. Berbeda halnya dengan provinsi lain yang konsisten dengan pelayanan *Command Center* yang bisa menerima keluhan masyarakat. Penggunaan *Command Center* sangat diperlukan di Kota Padang karena Kota Padang rawan bencana seperti gempa, banjir, longsor, gunung meletus dan lainnya.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dilakukan oleh Alif Fajjaria Annisa Shoediqin yang membahas mengenai *Innovation Command Center 112 Kota Surabaya* dikategorikan *One Stop* Pelayanan yang diselenggarakan dalam satu ruangan atau disebut Ruang *Command Center*, berbagai instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam satu ruangan menerima laporan masyarakat dan kondisi kota.<sup>9</sup> Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Mochammad Yanuar yang membahas mengenai layanan *Command Center* ini berkualitas cukup baik dan memiliki kelebihan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu kemudahan dalam mengakses layanan ini, hanya dengan menghubungi ke nomor 119 bebas pulsa atau nomor telepon lokal (0274) 2811119.<sup>10</sup> Namun terdapat perbedaan pada objek penelitian, yang objek penelitian ini adalah Padang *Command Center*.

---

<sup>9</sup> Shodiqien, A. F. A. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB Linmas) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 3. Hlm 5-9.

<sup>10</sup> Yanuar. 2019. Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Publik Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 4, No. 1. Hlm 1–20.

Kebaruan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian yang mana masih sangat jarang ditemukan penelitian serupa yang membahas pelayanan publik *Command Center* Kota Padang dan Kota Padang baru menerapkan kembali *Command Center*. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat lebih lanjut implementasi *Command Center* Kota Padang bisa berjalan maksimal dari sebelumnya. Hal ini sesuai dengan teori implementasi yang dikemukakan oleh Charles dengan tiga indikator yaitu Organisasi, Interpretasi atau Pemahaman, Penerapan.<sup>11</sup>

Selain itu, penelitian ini memfokuskan pada Inovasi Teknologi ICT, yang merupakan suatu terobosan baru yang dilakukan pemerintah dalam menerapkan sistem layanan yang berbasis elektronik yang sebelumnya telah menggunakan sistem konvensional (layanan manual) yang bisa menjangkau berbagai aspek pelayanan publik. Sedangkan, fokus penelitian terdahulu hanya berfokus pada inovasi layanan atau aspek kesehatan dan gawat darurat saja.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 34 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Padang berkomitmen agar Kota Padang bisa menjadi Kota *Smart City* yang beriman, berkualitas serta bertaqwa.<sup>12</sup> Namun, dari hasil evaluasi penggunaan program Cerdas Padang *Command Center* dinilai masih terdapat kendala yang telah berjalan dari Tahun

<sup>11</sup> Putranto, A. T; Pati, A. B., & Kimbal, A. 2021. Implementasi Kebijakan Kawasan ekonomi Khusus Bitung. *Jurnal Pengelolaan Sumber daya Pembangunan*. Vol 1. Hlm 21-26.

<sup>12</sup> Peraturan Walikota Padang Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Tata Kerja Diskominfo.

2018 sampai 2022, dimana masalah tersebut masih diupayakan pemerintah Kota Padang dan Diskominfo untuk menangani permasalahan tersebut.

Padang *Command Center* merupakan suatu program yang dibuat Pemerintah Kota Padang dan Diskominfo Kota Padang yang bergerak di bidang *Data Center* serta Infrastruktur Jaringan, selain itu juga menyediakan informasi pada masyarakat dan perangkat daerah. Penyelenggaraan PCC dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan seperti permasalahan dasar hukum, sarana-prasarana, anggaran, dan SDM yang dapat mengakibatkan program PCC ini tidak berjalan optimal.

Dalam hal Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Padang dinilai juga masih memiliki kelemahan terutama dalam hal Pelayanan Data Terbuka dan Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum karena belum memenuhi ketentuan yang ada. Belum tercukupinya kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) bidang TI yang khusus melakukan fungsi pengelolaan jaringan dan TIK, baik secara jumlah maupun kualifikasi di OPD pengelola TI Kota Padang. Pada saat ini OPD telah mengembangkan berbagai aplikasi atau sistem informasi secara sporadis, tetapi tidak terintegrasi dengan satu dan lainnya, hal ini bisa berdampak pada duplikasi investasi pada bidang pembangunan sistem informasi serta tidak efektifnya capaian *e-government* yang akan dituju.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ppid.padang.go.id (2022). Diskominfo Kota Padang. 2022. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. <http://ppid.padang.go.id-upload-diskominfo-kota-padang>. Diakses pada tanggal 02 juni 2023 pukul 19.20 WIB.

Pemerintahan Kota Padang selalu menjadi yang terdepan dalam mengatasi permasalahan masyarakat yang kebingungan dalam aktivitas daring dimasa Covid-19. Melalui program *freenet*, menjadi salah satu yang dikembangkan Pemerintah dimana semua kantor pemerintahan yang ada di Kota Padang terdiri dari 11 Kantor Camat, 104 kelurahan, 9 *Publik Space*, 23 Puskesmas serta 13 Masjid menyediakan layanan internet. Selain itu, program GEBUNet adalah salah satu program pemberdayaan masyarakat yang telah di *launching* dan dalam perjalanannya bisa mengatasi masalah pembelajaran daring bagi anak-anak sekolah yang berada di sekitaran rumah ibadah, bahkan tiap Kantor Camat telah memiliki *wifi outdoor* yang bisa diakses masyarakat dalam radius 50 meter.

Semua fasilitas internet yang ada tersebut terbuka luas bagi seluruh masyarakat yang akan memanfaatkan jaringan internet. Pemerintah Kota Padang telah membuka akses tersebut yang berguna bagi kepentingan siswa belajar daring dan bisa dimanfaatkan dalam bidang ekonomi untuk menjual produk secara *online* atau masyarakat yang ingin mempromosikan keindahan alam daerah yang ada, silahkan datang langsung ke Kantor Pemerintahan Kota Padang agar bisa memanfaatkan akses internet yang disediakan. Kota Padang memiliki 450 tower telekomunikasi seluler dari berbagai tipe dan 17 *provider* dari berbagai produk, dari tower seluler yang ada bisa mempersempit *blank spot* area yang ada di Kota Padang sehingga hampir tidak ada kendala untuk berkomunikasi melalui *mobile phone*.

Dalam bidang pelayanan publik juga telah diberlakukan pemanfaatan aplikasi e-Kelurahan berbasis *android* dipergunakan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dasar di tingkat Kelurahan dilakukan secara *online*. Hal tersebut dilakukan untuk memutus penyebaran Covid-19 dengan mengurangi tatap muka antara warga dengan aparaturnya pemerintah. Aplikasi e-kelurahan tersebut didesain sedemikian rupa dan digunakan untuk mengatasi masalah *stunting* di Kota Padang.

Dengan adanya aplikasi tersebut dapat mempermudah Dinas Kesehatan untuk melacak dan memberikan edukasi secara maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai *stunting*, dimana saat ini angka *stunting* cukup meningkat di Kota Padang. Selain itu, digitalisasi di bagian sektor perizinan juga sudah lebih *advance*, aplikasi *sapo rancak* yang diintegrasikan secara *online single submission* dan aplikasi kependudukan dan perpajakan yang merupakan upaya strategi dilakukan pemerintah Kota Padang untuk mewujudkan kemudahan mendapatkan dokumen perizinan di Kota Padang. Aplikasi yang disediakan sudah dilengkapi *digital signature* sehingga tidak ada lagi kendala waktu dan tempat dalam menerbitkan dokumen perizinan.



**Gambar 1.3**  
**Indeks SPBE Kota Se Sumbar**



*Sumber: SPBE Kota Padang 2021*

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat Indeks Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Padang menunjukkan angka peningkatan dari Tahun sebelumnya. Indeks SPBE Kota Padang Tahun 2021 sebanyak 2,47 mempunyai kenaikan cukup tinggi dari kota lainnya, walaupun belum merupakan indeks SPBE terbaik di Provinsi Sumatera Barat. Hal tersebut menandakan bahwa proses digitalisasi dalam rangka untuk mempercepat transformasi *digital* di Kota Padang sudah dalam arah yang baik. Pemerintah Kota Padang berupaya meningkatkan dengan menitikberatkan pada tata kelola serta merumuskan dan menyiapkan regulasi yang berkaitan dengan hal tersebut.<sup>14</sup>

Dalam hal ini program *Smart City* yang terdiri dari 6 pilar yaitu; *smart government*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society* dan

<sup>14</sup>Padang.Go.Id. 2022. Hasil Evaluasi Indeks Spbe Tahun 2021. Selengkapnya di <https://www.padang.go.id/hasil-evaluasi-indeks-spbe-tahun-2021>. Di akses pada tanggal 15 Mei 2023 pukul 08.07 WIB.

*smart environment*, capaian Kota Padang sampai dengan akhir Tahun 2021 berdasarkan *self assessment* adalah sekitar 70,24%. Pada Tahun 2024 ditargetkan akan mencapai 92,30%. Modal dasar untuk mencapai target tersebut sudah kita miliki dan mudah-mudahan dengan *the best political will* dalam agenda percepatan transformasi *digital* di segala sektor, bukan tidak mustahil target *Smart City* tersebut tercapai, bahkan bisa lebih. Demikian juga dengan target Indeks SPBE yang ingin kita capai di atas angka 3 pada tahun-tahun mendatang.<sup>15</sup>

Seperti pada aplikasi perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang ada di Kota Padang dalam memudahkan membantu masyarakat pada pelayanan perizinan tanpa harus datang ke DPMPTSP Kota Padang.<sup>16</sup> Pada tingkat daerah, DPMPTSP bertujuan memberikan pelayanan perizinan serta non-perizinan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha di Kota / Kabupaten di wilayahnya. Pada Tahun 2021 DPMPTSP Kota Padang mempunyai beberapa aplikasi pelayanan perizinan elektronik yang telah diterapkan yaitu OSIS (*Online Single Submission*), Si Cantik Cloud (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik Berupa Sistem Cloud), SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan

---

<sup>15</sup> Padang.go.id. 2021. Upaya Digitalisasi Dalam Mendukung Program Smart City Kota Padang. Selengkapnya di <https://www.Padang.go.id> "Upaya digitalisasi dalam mendukung program smart city dikota padang". Diakses pada tanggal 15 Mei 2023 pukul 18.00 WIB.

<sup>16</sup> Tanamonews.com. 2019. Penerapan Konsep Smart City Di Kota Padang. Selengkapnya di <https://www.tanamonews.com/2019/03/penerapan-konsep-smart-city-di-kota.html?m=1>. Di akses pada tanggal 05 Juni 2023 pukul 19.21 WIB.

Gedung), dan Sapo Rancak (Sistem Aplikasi Pelayanan *Online* Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas).

Pelayanan yang diberikan tersebut seperti aplikasi Sapo Rancak merupakan pemenuhan komitmen yang disebut sebagai PK yaitu persyaratan yang harus terpenuhi oleh si pemohon izin agar izinnnya bisa berlaku efektif atau sah digunakan sesuai izin yang telah diajukan. Manfaat dari aplikasi Sapo Rancak bagi dinas adalah agar dapat mempermudah internal dinas dalam penyusunan dan perapian berkas, dapat memantau proses perizinan yang diproses serta tertib administrasi. Manfaat ini dapat dilihat dibawah ini:

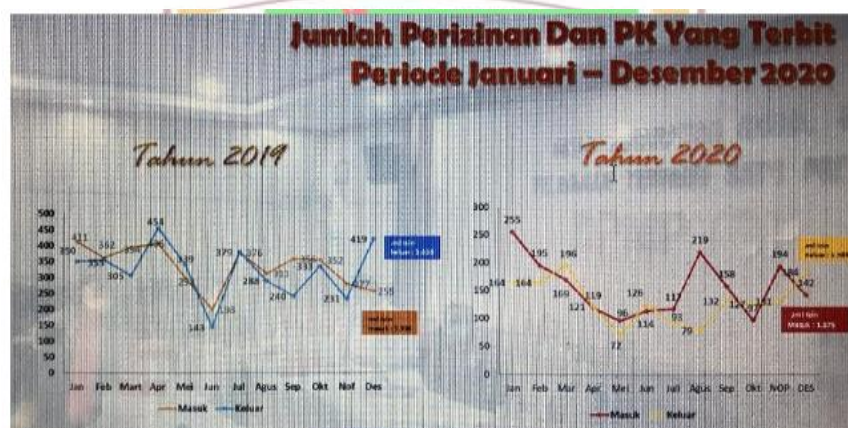


Sumber: Dpmptsp Kota Padang

Dari gambar diatas, dapat dilihat terdapat pengelompokan proses perizinan *online* dari aplikasi Sapo Rancak. Dari portal administrator aplikasi Sapo Rancak diatas, terdapat beberapa kelompok status perizinan berdasarkan warna serta keterangan lainnya. Hal tersebut bisa membantu administrator dalam memantau proses jalannya perizinan dilakukan lebih jelas serta tertib

administrasi. Selain itu, ada 12 bentuk izin yang belum menggunakan aplikasi Sapo Rancak dan masih dilakukan secara manual. Tahun 2019 dan Tahun 2020 terjadi perbedaan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan yaitu terjadi penurunan angka izin masuk pada Tahun 2020. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.5**  
**Jumlah Masyarakat Yang Memanfaatkan Pelayanan Aplikasi**



Sumber: Dpmpstsp Kota Padang

Berdasarkan gambar diatas, telah terjadi penurunan masyarakat yang menggunakan layanan izin elektronik pada Tahun 2020 sebanyak 1.875 izin masuk, sedangkan pada Tahun 2019 sebanyak 3.996. Hal tersebut disebabkan karena sebuah izin hanya berlaku 5 Tahun, maka dari itu, setiap tahunnya akan selalu berkurang.

Dari fenomena diatas, peneliti berasumsi bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi yang dikembangkan oleh *e-government* sendiri, dan masih banyak sekali masyarakat yang minim pengetahuan akan Teknologi Informasi terutama dalam hal yang berkaitan

dengan peristiwa-peristiwa terbaru, kita ketahui suatu informasi sangatlah penting bagi masyarakat. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang masih minim ilmu tentang Teknologi informasi. Seharusnya masyarakat di era sekarang dituntut untuk bisa menguasai teknologi yang mana kegiatan sehari-hari pun sekarang tidak jauh dengan namanya aplikasi elektronik, hal tersebut berguna bagi masyarakat agar dimudahkan dalam kegiatan sehari-hari yang mana lebih efektif dan efisien yang mana masyarakat menginginkan suatu pekerjaan yang lebih gampang dan tidak memakan waktu yang relatif lama.

Permasalahan lain yang ditemukan peneliti dari hasil wawancara yaitu masyarakat Kota Padang yang mengetahui *Smart City* mengatakan tidak semua memiliki fasilitas yang memadai untuk layanan-layanan yang ada di Padang *Command Center* (PCC). Layanan yang ada di Padang *Command Center* (PCC) mendorong Kota Padang kearah *Smart City* dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Namun, tidak semua kalangan masyarakat memiliki fasilitas yang memadai untuk fasilitas tersebut.

Masalah selanjutnya yang peneliti temukan dalam wawancara yaitu berkaitan dengan jaringan internet masyarakat yang terkadang mengalami gangguan. Fasilitas Padang *Command Center* (PCC) menggunakan jaringan internet dalam menunjang pelaksanaannya. Hanya saja terkadang jaringan internet masyarakat mengalami beberapa gangguan sehingga berdampak pada kesulitan mengakses layanan tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas menjadi dorongan Padang *Command Center* (PCC) untuk meningkatkan fasilitasnya

dalam mengembangkan *smart government* di Kota Padang. Fasilitas Padang *Command Center* (PCC) ini sangat berkaitan dengan pengembangan *smart government* di Kota Padang karena fasilitas ini memudahkan pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK). Adanya fasilitas ini menarik untuk diteliti baik dalam proses pelayanannya maupun dari dampaknya terhadap pemerintah dan masyarakat Kota Padang. Fasilitas seperti ini, tidak hanya harus terdapat di Kota Padang saja, melainkan juga perlu diadakan di kota lainnya agar mempermudah pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) sehingga dapat mendorong pemerintahan ke arah *smart government*.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Kebijakan Padang *Smart City* Program Padang *Command Center* Kota Padang. Penting dilakukan penelitian ini untuk menganalisis, bagaimana Implementasi Kebijakan Program *Smart City* Padang *Command Center* Kota Padang menerapkan *e-government* dalam pelayanannya yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat di Kota Padang melakukan aktivitas, pengaduan, perizinan berusaha dan lainnya oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kebijakan Padang *Smart City* (Studi Kasus Padang *Command Center*)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai Implementasi Kebijakan Padang *Smart City* (Studi Kasus Padang *Command Center*).

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembanganilmupengetahuan yang berkaitan dengan implementasi *smart city* di Kota Padang.

### 1.4.2 Secara praktis

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kajian ilmiah dalam Implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Padang, khususnya Padang *Command Center*.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai peranan program cerdas Padang *Command Center* sebagai media informasi publik.
- 3) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi panduan akademis yang berguna sebagai acuan khususnya bagi mahasiswa serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya.

