

**SKRIPSI**

**INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN  
PROGRAM SOPPENG *COMMAND CENTER* DI KABUPATEN SOPPENG**

Disusun dan Diusulkan Oleh:

**Awaluddin**

**Nomor Stambuk: 105640195314**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVESITAS MUHAMMADDIYAH MAKASSAR**

**2019**

**INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN  
PROGRAM SOPPENG *COMMAND CENTER* DI KABUPATEN SOPPENG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

AWALUDDIN

Nomor stambuk : 10564019314

Kepada

**PROGRAM STUDI JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Soppeng *Command Center* di Kabupaten Soppeng

Nama Mahasiswa : Awaluddin


Nomor Stambuk : 105640195314


Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

  
Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

Mengetahui :

Dekan Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

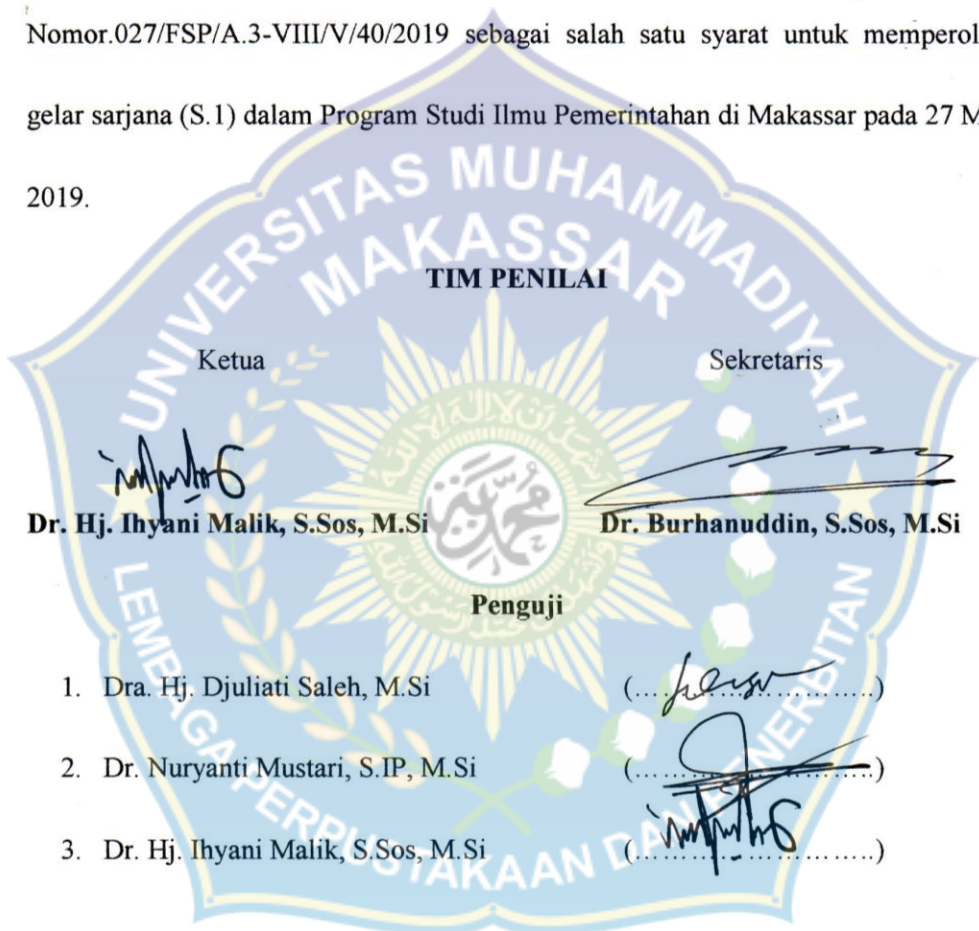
Fisipol Unismuh Makassar

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

## PENERIMAAN TIM

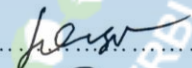
Telah di terima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor.027/FSP/A.3-VIII/V/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada 27 Mei 2019.



Ketua  
  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**

Sekretaris  
  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

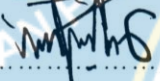
1. Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si

()

2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

()

3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

()

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Awaluddin

Nomor Stambuk : 105640195314

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak yang lain atau telah di tulis/di publikasikan orang lain atau melalui plagiat. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Makassar, 01 Mei 2019

Yang Menyatakan

  
Awaluddin



## ABSTRAK

**AWALUDDIN.** INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN PROGRAM SOPPENG *COMMAND CENTER* (SCC) DI KABUPATEN SOPPENG (di bimbing oleh Rudi Hardi dan Ahmad Harakan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Program Soppeng *Command Center* sebagai Inovasi Pemerintah Daerah di Kabupaten Soppeng dengan menganalisis strategi inovasi yang digunakan dalam menilai pelaksanaan inovasi. Penelitian ini dilaksanakan di kabupaten soppeng sebagai tempat penerapan pelaksanaan program soppeng *Command center* sebagai pendukung terciptanya inovasi di kabupaten soppeng sehingga dijadikan sebagai fokus utama penelitian dalam menggali informasi serta mendapatkan gambaran akan penerapan program inovasi ini, informan dalam penelitian ini ialah kepala dinas komunikasi dan informasi, kasi data, monitoring dan evaluasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, kasi pencegahan dan pengendalian pemadam kebakaran, kepala tata usaha *publick safety center*, kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan datar dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pengendali Soppeng *Command Center*, kasubag tata usaha puskesmas salotungo, dan masyarakat. Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung, kajian pustaka dan dokumentasi. strategi inovasi sebagai ukuran untuk menilai pelaksanaan inovasi pemerintah daerah yaitu : (1) Bahwa layanan terintegrasi program inovasi Soppeng *Command Center* menyediakan pemantauan dengan layar lebar yang di bagi menjadi tiga bahagian antara lain CCTV, warehouse melalui jaringan *metro Ethernet* dan *scan absensi*. (2) desentralisasi, pelayanan dengan beberapa instansi pemerintah menyertakan pelayanan *Call Center* untuk mempercepat pelayanan sampai ke setiap kecamatan dan desa, layanan kesehatan, kecelakaan da kebakaran selama 24 jam yaitu layanan terpadu *call center* 119 siap melayani, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. (3) pemanfaatan kerja sama yang melibatkan SKPD, pemerintah Kabupaten Soppeng melibatkan beberapa instansi pemerintah yaitu dinas pemadam kebakaran, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, rumah sakit, dpmptsp, Publik *safety center*, puskesmas salotungo, gabungan dinas (4) pelibatan anggota masyarakat (5) pemanfaatan tekhnologi informasi dan komunikasi, SCC terintegrasi di upload melalui *facebook* dan *twitter*.

**Kata Kunci** : Inovasi, Pemerintah Daerah, Soppeng *Command Center*.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program Soppeng *Command Center* di Kabupaten Soppeng” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Rudi Hardi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Muchlas M.Tahir S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

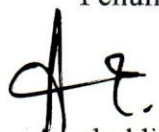
1. Kedua orang tua saya, ayahanda **MURSALIN** dan Ibunda **HARTATI** yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP, M.Si selaku Ketua dan Sekertaris jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen dan Staff tata usaha Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal pengetahuan dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Rekan-rekan Mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan Skripsi ini.
7. Pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Soppeng.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritikyang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Makassar, Mei 2019

Penulis



Awaluddin



## Daftar Isi

Halaman Sampul .....	i
Lembaran Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar tabel.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Inovasi .....	6
1. Pengertian Inovasi .....	6
2. Level Inovasi .....	8
3. Strategi Inovasi.....	9
4. Faktor Keberhasilan Inovasi .....	10
5. Proses Inovasi.....	12
6. Jenis-Jenis Inovasi.....	13
B. Pemerintah Daerah .....	14
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	14
2. Fungsi Pemerintah Daerah.....	15
3. Asa-asas otonomi daerah.....	16
4. Inovasi Pemerintah Daerah .....	17
5. Paradigma Baru Otonomi Daerah .....	18
C. Command Center .....	20
D. Kerangka Fikir .....	23
E. Focus Penelitian .....	24
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian .....	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Sumber Data.....	27
D. Informan Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Uji Keabsahan Data.....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 31
A. Karakteristik lokasi penelitian.....	31
1. Kondisi geografis kab. Soppeng .....	31
2. Struktur organisasi .....	35
3. Tugas pokok, fungsi .....	36
4. Soppeng <i>command center</i> .....	55
B. Hasil penelitian Inovasi pemerintah dalam pelaksanaan program soppeng <i>command center</i> di kab. Soppeng .....	59
1. Layanan terintegrasi .....	60
2. Monitoring layanan .....	65
3. Pemanfaatan kerjasama .....	69
4. Pelibatan warga negara .....	71
5. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi .....	74
 BAB V PENUTUP .....	 77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	80
 Daftar Pustaka.....	 81
 Lampiran .....	 84

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 informan penelitian .....	27
Tabel 4.1 Daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Soppeng .....	30



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia saat ini menuntut pemerintahan untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintahan dituntut untuk memberikan standar pelayanan optimal, Pemerintah sebagai salah satu sarana dalam pemberian pelayanan mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Pelayanan publik terus berkembang saat ini, itu tidak terlepas pengaruh dari perubahan jaman, seiring dengan semakin maju jaman, pelayanan publik kemudian bergeser dan berkembang kearah yang lebih baik dan memudahkan masyarakat, untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Mulyadi, 2017).

Inovasi di Kota Makassar misalnya dimana memudahkan pemantauan aktifitas warga yang semakin memadati kota, Pemerintah memperkenalkan Makassar *Smart Card* yang dapat digunakan sebagai kartu transaksi segala kebutuhan warga, Inovasi ditumbuh kembangkan melalui daerah-daerah karena pembangunan negara bermuara ke daerah. Pembangunan suatu negara sangat tergantung pada perkembangan dan kebaruan daerah (Tedjo, 2017).

Pelaksanaan inovasi di daerah tidak dilakukan sendiri namun membutuhkan koordinasi dengan *stakeholders* lainnya untuk menentukan keberhasilan suatu inovasi. Dengan kata lain diperlukan sebuah sinergitas yang bisa dilihat yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sesuai dengan konsep dari pada *Good Governance* yang menitik beratkan keterpaduan sesuai

dengan sinergi di atas antara lain pemerintah, swasta, dan masyarakat (*society*) (Rahmawati, 2014).

Inovasi pemerintah daerah itu sendiri termuat secara tegas pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. pada Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip: peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggung jawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Begitupula di jelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab V bertajuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pada bagian ketujuh yaitu sistem informasi pelayanan publik pada pasal 33 dan 34 antara lain penyelenggaraan sistem informasi yang mudah di akses, informasi dengan cara cepat tepat mudah dan sederhana, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng No. 03 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika yang diturunkan kepada Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Soppeng *Command Center* yaitu koordinasi, memonitor, memantau dan mengevaluasi masalah, mengendalikan dan mengontrol segala sumber daya, memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi dalam pengendalian dan pemberian penanganan secara cepat atas masalah pada Soppeng *Command Center*.



Secara garis besar di dalam pemerintahan inovasi memiliki beberapa strategi. Strategi inovasi yang di maksud menurut Sangkala dalam (M. Tahir, 2015) yaitu Layanan terintegrasi monitoring layanan, Pemanfaatan kerjasama, Pelibatan warga Negara, Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Dengan strategi inovasi ini untuk mengetahui langkah pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga, Terkait dengan hal di atas maka dari itu melihat pendapat yang dikemukakan oleh Litjan Poltak Sinambela dalam Fadilla (2016) pelayanan publik yaitu pemberian layanan (melayani) masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu lembaga tertentu terlihat pada aturan pokok dan tata cara yang berlaku.

Pemerintah Kabupaten Soppeng memperkenalkan program Soppeng *Command Center* yaitu pemanfaatan E- Government di dalam pemerintahannya sebagai bentuk pelayanan publik agar supaya dapat memudahkan pemantauan langsung dari keresahan masyarakat. Soppeng *Command Center* dalam bentuk pengawasan berstandar komputer, penggunaan komputer berfungsi *memonitoring room* di Kabupaten Soppeng untuk mempermudah pelayanan melalui teknologi. Manfaat dari program ini adalah pusat komando pengedali data dan pelayanan publik secara cepat yang terintergrasi langsung dengan beberapa instansi seperti dinas kependudukan, rumah sakit, puskesmas, hingga area publik, Program ini tidak terlepas dari pelayanan secara cepat dalam pemantauan PNS melalui *scan absensi* yang terekap di SCC ini dan juga masyarakat. Banyak PNS yang sering datang terlambat, di harapkan dengan hadirnya program ini dapat memberikan sanksi yang sesuai. lebih lanjut masyarakat sekarang ini menginginkan pelayanan secara maksimal dari pemerintah karena di pemerintahan sebelumnya tidak ada

perubahan yang terjadi di kabupaten soppeng, selain dari pada itu program ini dengan penyediaan CCTV pun terbilang kurang karena 16 CCTV yang berfungsi dari 40 CCTV yang telah di pasang. (Diskominfo, 2017).

Adapun penelitian terkait dengan penelitian ini yaitu M. Tahir (2017) dalam penelitian yang berjudul “Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam Mewujudkan *Good Health Care Governance* di Kabupaten Bantaeng” dimana penelitian ini menyatakan bahwa inovasi pemerintah daerah dalam pelayanan kesehatan 24 jam di Kabupaten Bantaeng bisa dikategorikan memberikan pelayanan yang maksimal, karena berdasarkan aturan-aturan pemerintah itu sendiri dan dirasakan pelayanan terhadap tokoh masyarakat dan pengguna layanan (pasien). Selain itu Fathun (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Paradiplomasi Menuju Kota Dunia: Studi Kasus Pemerintah Kota Makassar” Hasil penelitiannya menciptakan sebuah kota yang berbasis internet yang bertujuan untuk mendekatkan masyarakat pada pelayanan yang cepat, Pemerintah Kota Makassar dalam membuat kota yang semakin canggih dan dengan tersedianya *wifi* gratis, CCTV, e-KTP, e-Office, e-restoran, e-karcis.

Dari latar belakang di atas, terkait dengan inovasi dalam bentuk layanan maka dengan hadirnya program *Command Center* peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Soppeng *Command Center* di Kabupaten Soppeng”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Strategi Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Soppeng *Command Center*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui strategi inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan Program Soppeng *Command Center*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Secara Teoritis

Di harapkan penelitian ini memberikan deskripsi tentang inovasi pemerintah daerah pada Program Soppeng *Command Center* sebagai pusat komando dan pengendali data dalam pemberian pelayanan publik.

#### 2. Secara Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi informasi mengenai Soppeng *Command Center* sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat di Kab. Soppeng.

##### b. Bagi Pemerintah Kab. Soppeng.

Sebagai masukan untuk menentukan kebijakan mendatang, terutama inovasi pemerintah dalam pemberian pelayanan yang cepat bagi masyarakat Kab. Soppeng.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Inovasi**

##### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi menurut Galbraith dalam Prawira (2014:717) yaitu sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Dengan Inovasi bisa dilaksanakan melalui barang, pelayanan, atau gagasan yang diterima dari seseorang sebagai suatu hal yang baru, bisa saja dalam suatu gagasan telah ada di masa lalu, bisa dikatakan inovatif bagi konsumen yang baru memahami gagasan tersebut.

Rosabeth Moss dalam Fadli (2016:3) mengatakan inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia, dan West & Farr dalam Fadli (2016:3) mendefinisikan inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.

Sedarmayanti dalam Marom (2015:54) menyatakan bahwa inovasi meliputi penciptaan sesuatu yang tidak ada saat ini dan dapat berupa penciptaan kecil atau sesuatu yang monumental. Inovasi sukses memiliki lima karakteristik berikut: Cukup baru bagi pasar; Berdasarkan teknologi yang telah diteliti dan dites; Menghemat uang pengguna inovasi; Memenuhi kebutuhan pelanggan; Mendukung praktek yang ada.

Pengertian inovasi pada bidang layanan kepada masyarakat yaitu sebuah ide kreatif pada teknologi atau *new way* pada teknologi bentuk layanan atau

memberikan pembaharuan yang pernah ada sebelumnya pada teknologi pelayanan atau menciptakan sebuah terobosan dapat pula dikatakan penyederhanaan pada sebuah aturan, pendekatan, prosedur, metode, bahkan struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan itu inovasi pada pelayanan publik tidak mewajibkan sesuatu atas dasar penemuan baru, akan tetapi bisa berarti suatu pendekatan yang baru bersifat kontekstual yang berarti inovasi pada prinsipnya tidak memiliki batasan dari tidak ada lalu muncul sebuah ide dan praktik inovasi, dan juga dapat berarti inovasi adalah hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada Djamrut (2015:1476).

Menurut Rogers dalam Sari (2017:16) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya, Inovasi juga erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi.

Albury dalam M. Tahir, (2015:282) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Albury secara rinci dalam pandangannya, keberhasilan dalam sebuah inovasi yaitu melahirkan sebuah penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Menurut Metcalfe dalam M. Tahir, (2015:282) inovasi adalah sistem yang menghimpun institusi berbeda yang berkontribusi, secara bersama dan individu,



dalam pengembangan dan difusi teknologi yang baru dan menyiapkan kerangka kerja yang mana pemerintah mengimplementasikan kebijakan dalam memberikan pengaruh proses inovasi. Jadi, sistem inovasi adalah sistem dari suatu lembaga yang memiliki keterkaitan satu sama lain untuk menciptakan, menyimpan, dan mengalihkan pengetahuan, keterampilan yang menentukan teknologi baru. Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo.

Hubungan antara inovasi dan iptek dapat di rujuk benang merahnya dari devinisi brogan Nasution dan Kartajaya, 2018. yang menyatakan inovasi sebagai *concurrent interactive, and nonlinier activity, it includes not only science , engineering, and technology, but social, political and economic interaction as well...and the public policy that either enables or mutes the whole wealth creation process.*

## **2. Level Inovasi**

Dalam mengkaji inovasi, terdapat level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan dari inovasi yang berlangsung. Muluk dalam Fitriana (2014:4) kategori level inovasi oleh Mulgan dan Albury terdiri dari *incremental*, radikal, sampai *transformative*. Inovasi *incremental* yaitu inovasi dari perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Secara keseluruhan umumnya inovasi dalam level ini jarang sekali membawa perubahan pada struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Akan tetapi, inovasi *incremental* memainkan peran yang sangat crucial dalam pembaruan di sektor publik di karenakan dari perubahan kecil diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

Inovasi radikal yaitu perubahan secara mendasar pada pelayanan publik atau memberikan pemahaman pada cara yang baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi ini membutuhkan dukungan politik yang sangat besar dan umumnya memiliki resiko besar juga. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

Inovasi *transformative* atau sistemis memberikan perubahan dalam struktur kerja dan keorganisasian dengan menransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi ini setidaknya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan membutuhkan perubahan yang mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

### **3. Strategi Inovasi dalam Pemerintahan**

Strategi inovasi dalam pemerintahan menurut Sangkala dalam M. Tahir (2015 : 284) yaitu:

- a. Layanan terintegrasi, penawaran sektor publik dalam peningkatan sejumlah layanan, masyarakat mengharapkan layanan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan beserta pula dengan kenyamanan.
- b. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

- c. Pemanfaatan kerjasama, yaitu pemerintahan yang inovatif, memenuhi peningkatan pemenuhan yang efisien pada pemberian pelayanan kepada masyarakat, kolaborasi dengan organisasi dan juga kerjasama antara publik dan swasta.
- d. Pelibatan warga Negara. Wewenang pemerintah yang Inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

#### **4. Faktor Keberhasilan Inovasi (*Innovation Succes Factor*)**

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilannya. Faktor-faktor tersebut dan perlu juga dijamin ketersediaannya Muluk dalam Fadilla (2016:4). Faktor-faktor tersebut menurut Cook, Matthews dan Irwin antara lain Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen (*Management/ Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*). Adapun factor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Fadilla (2016:4) adalah :

- a. *Leadership* (Kepemimpinan)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pimpinan harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan,

memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit. Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.

b. *Management/ Organizations* (Manajemen/Organisasi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Budaya inovasi ini perlu dibangun melalui pengembangan pegawai, tim inovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi.

c. *Risk Management* (Manajemen Resiko)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sector publik dapat mencegah inovasi. Menghadapi risiko akan lebih baik dari menghindari karena akan menghambat inovasi.

d. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.

e. *Technology* (Teknologi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan, Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

## 5. Proses inovasi

Dilihat dari segi prosesnya, inovasi juga dapat di bedakan menjadi dua kategori, yaitu Muluk dalam Anggraeny (2013:88).

- a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap berdasarkan dari pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.



- b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

## 6. Jenis-Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Hutagalun (2018) antara lain :

- a. Inovasi Terus Menerus Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, 28 memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.
- c. inovasi Terputus Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, videocassete recorder.

## B. Pemerintahan Daerah

### 1. Pemerintahan Daerah

Secara etimologi pemerintahan berasal dari kata pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari kata perintah. Artinya sebuah ucapan yang maksudnya

menyuruh melakukan sesuatu, Pemerintah yaitu memerintah dalam sesuatu negara atau badan yang tertinggi yang memerintah dalam negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah). Pemerintah juga merupakan perbuatan (cara, hal, urusan) (Purwadinata, 2017:46).

Pemerintah daerah adalah penyelenggraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NKRI sebagaimana yang di maksud dalam UUD Negara republik Indonesia tahun 1945. Dimana gubernur, bupati, atau walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah (Prabowo, 2017:17).

Menurut Ni'matul Huda pemerintahan daerah adalah suatu pemerintahan otonom dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (Putra, 2015:21). Dalam Undang-Undang No 23 Nahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dalam pasal 2 menjelaskan bahwa pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dalam pasal berikut, yakni pasal 3 mempertegas penjelasan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Kepala Daerah mempunyai dua fungsi, yaitu:

- a. Sebagai kepala daerah otonom, yang memimpin penyelenggaraan pemerintah daerah; dan

- b. Sebagai kepala wilayah yang memimpin penyelenggaraan urusan pemerintahan umum yang menjadi tugas pemerintahan pusat (Prabowo, 2017:20).

## **2. Fungsi Pemerintah Daerah**

Pemerintah daerah memiliki fungsi yang dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2014 adalah :

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi secara luas, akan tetapi di kecualikan urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahannya yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Berdasarkan yang disebutkan diatas menurut (Fadli, 2016:1773) bahwa fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah yang dimana menjalankan, mengatur, dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan seperti yang dijelaskan dalam UU No. 23 Tahun 2014

## **3. Asas-asas pemerintahan daerah**

Asas penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia dapat di jelaskan sebagai berikut menurut Setiawan, Irfan. (2014) bahwa:

- a. Asas desentralisasi adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah pusat ke daerah otonom berdasarkan otonomi.
- b. Asas dekonsentrasi adalah pendelegasian wewenang pusat ke daerah.
- c. Asas tugas pembantuan adalah system dan prosedur penugasan pemerintah kepala daerah/desa, provinsi kepada kabupaten/kota/desa, dan pemerintah kabupaten/kota kepada desa.

#### **4. Inovasi Pemerintah Daerah**

Konteks kemunculan inovasi dalam pemerintahan merupakan respon terhadap perubahan-perubahan yang dibawa oleh berkembangnya globalisasi, demokratisasi, dan desentralisasi. Globalisasi membawa perkembangan baru dalam manajemen pemerintahan yang melahirkan konsep-konsep, seperti management by objective, total quality management, new public management, change management, dan knowledge management yang semula berkembang dalam manajemen sektor swasta mempengaruhi pula manajemen sector publik. Penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk berorientasi pada pencapaian visi, misi, berbasis pada kinerja yang terukur, dan memprioritaskan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Relasi antara pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih berimbang karena kedudukan masyarakat diakui layaknya pelanggan yang harus diutamakan kepuasannya (Noor,2017:19).

Tuntutan akan inovasi pemerintah daerah termuat secara tegas dalam Undang-undang 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yaitu pada bab XXI Inovasi Daerah pasal 386-390. Inovasi yang dimaksudkan yaitu bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, yang di pasal 387 dinyatakan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi, pemerintahan daerah

memiliki prinsip dimana prinsip itu antara lain: peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak ada konflik kepentingan; berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Tujuan inovasi pemerintah daerah adalah bagaimana mempercepat pencapaian kesejahteraan bagi masyarakat. Salah satu upaya pencapaian kesejahteraan tersebut adalah melalui pelayanan publik (Kertati, 2017:22).

Komponen penting dalam inovasi pemerintah daerah adalah kapasitas kepemimpinan. Inovasi tidak mengatur dirinya sendiri Burke dalam Kertati (2017:26). Menurut Quinn dan Kanter adalah mungkin bagi pemimpin manajerial untuk merancang dan mengelola kondisi kontekstual dan organisasi yang meningkatkan kemungkinan keberhasilan inovasi dan inovasi.

##### **5. Paradigma Baru Otonomi Daerah**

Pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi merupakan salah satu upaya untuk membangun paradigma yang baru untuk menuju *good governance*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler dalam Martateri (2017: 269) bahwa paradigma baru otonomi daerah dalam menuju *good governance* menggunakan 10 (sepuluh) prinsip sebagai berikut :

- a. Pemerintah yang digerakan oleh misi, dalam membuat program selalu berdasarkan misi yang sudah disusun. Melalui pengembangan sistem anggaran dapat diinvestasikan dana untuk merespon perubahan-perubahan dan melakukan inovasi-inovasi baru.



- b. Pemerintah milik masyarakat, tugas pemerintah adalah mendorong dan motivasi agar masyarakat dapat mengatasi masalah yang dihadapinya sendiri. Pemerintah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan swasta dan tetap bertanggung jawab sampai ada kepastian bahwa berbagai kebutuhan masyarakat terpenuhi.
- c. Pemerintah yang kompetitif, pemerintah dalam melaksanakan program perlu mengundang pesaing-pesaing dengan tujuan untuk menghasilkan pelayanan terbaik sehingga tidak terdapat monopoli. Pola pengembangan kompetisi dalam pemberian pelayanan memberikan keuntungan sebagai berikut: Efisiensi yang lebih besar, Respon terhadap kebutuhan masyarakat yang lebih baik, Menghargai inovasi, Semangat juang aparat lebih tinggi.
- d. Pemerintah katalis, dengan memanfaatkan sektor swasta untuk melakukan yang lebih baik dalam pembangunan, terjalin hubungan kemitraan dalam pengelolaan sumber daya alam yang potensial bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kemampuan mengembangkan sebagai katalis menimbulkan keuntungan-keuntungan sebagai pengemudi sehingga manajemen pemerintah berlangsung lebih efisien, lebih fleksibel lebih dapat dinilai kinerjanya, lebih kreatif, lebih berpengalaman dan lebih menyeluruh pemecahannya.
- e. Pemerintahan yang Transparan dalam Urusan Publik, transparansi dalam urusan publik merupakan salah satu tuntutan masyarakat. Urusan publik harus ditangani secara cermat, tepat, efektif, dan efisien, sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

- f. Pemerintah yang berorientasi hasil, mencapai tujuan suatu program adalah sangat penting, sehingga anggaran diarahkan untuk tujuan tersebut. Dengan meningkatkan mutu hasil, seperti mutu sekolah, mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan hotel, dan sebagainya.
- g. Pemerintah wirausaha, pemerintah bukan hanya badan yang menghabiskan dana saja, tetapi seharusnya juga dapat menghasilkan uang sebagaimana bisnis. Keuntungan dapat dimanfaatkan untuk kesejahteraan masyarakat dan pegawai negeri. Contoh pemanfaatan limbah yang dapat didaur ulang.
- h. Pemerintah Antisipatif, dengan semboyan, “lebih baik mencegah daripada mengobati” pemerintah meningkatkan kepekaan terhadap persoalan-persoalan yang bakal timbul di tengah-tengah masyarakat agar secara dini dapat mengantisipasi. Dengan menerapkan peraturan pembangunan, misalnya, dapat dicegah kebakaran secara dini. Pencegahan mempunyai visi ke depan melalui rencana antisipatif.
- i. Pemerintah Desentralisasi, kewenangan desentralisasi memberikan kekuatan yang besar bagi pemerintah daerah untuk berkembang mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah lokal mempunyai otoritas untuk melakukan keputusan sendiri, sesuai dengan kondisi masalah yang dihadapi, karena dalam era globalisasi, kecepatan informasi harus diimbangi dengan kecepatan keputusan.
- j. Pemerintah berorientasi pasar, pemerintah mendorong masyarakat dan swasta untuk menghasilkan produk-produk yang berorientasi pasar. Masyarakat diberikan insentif yang lebih produktif.

### C. Command Center

*Command Center* adalah salah satu fasilitas yang diperlukan oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan *Crisis Management* atau *Business Continuity Management*. *Command Center* adalah sebuah wadah/tempat di suatu lokasi yang lengkap dengan infrastruktur yang diperlukan, posisi yaitu Direktur bersama-sama dengan Tim melakukan pertemuan, mengambil keputusan menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol segala bentuk tindakan yang diinginkan sebagai bentuk *respond* pada krisis yang dihadapi perusahaan, antara lain: tindakan tanggap darurat, *action plan* untuk perbaikan dan pemulihan, langkah pengadaan, dan langkah penyediaan informasi *public* (Anas, 2017:2).

*Command Center* dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat lebih baik, Soppeng *Command Center* merupakan program inovasi terbaru pemerintah Kabupaten Soppeng dengan mengendalikan pemerintahan dengan sekali sentuhan dan juga memberikan pelayanan di sektor publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, Soppeng *Command Center* itu sendiri adalah pusat pelayanan masyarakat, supaya tercipta pelayanan yang cepat dan tepat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di soppeng dengan *monitoring room* yaitu CCTV dan pusat komunikasi masyarakat, Beberapa ruang publik yang terhubung seperti dinas kependudukan, Rumah sakit, Puskesmas, Sekolah hingga Area publik yang di pantau secara *real time* melalui sistem terpusat dalam memberikan layanan yang prima.

Adapun yang menjadi pusat komunikasi yang terintegrasi dengan CCTV yaitu melalui dengan *Call Center* dimana masyarakat dapat menyampaikan

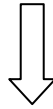
kebutuhannya yang telah di sediakan di pemadam kebakaran, rumah sakit, hingga kepolisian, Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat Soppeng menjadi lebih baik, Begitu pula SCC bertujuan mempermudah komunikasi masyarakat apabila terjadi peristiwa kebakaran maupun kecelakaan kepada pihak Damkar dan PSC.

CCTV terhubung langsung dengan ruangan Bupati dan Wakil Bupati Soppeng ini memantau langsung dengan adanya puluhan layar lebar. Dalam arti lain berkaitan dengan aktivitas pemerintahan maupun data kependudukan dapat mudah di akses, SCC ini adalah pusat komando pengendali data dan pelayanan public. Fungsionalitas SCC bertujuan untuk memantau kebutuhan masyarakat sembari meningkatkan efisiensi pelayanan, Tidak terlepas dari hal tersebut, dalam mempermudah masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah dan memberikan pelayanan dengan cepat. maka dari itu, masyarakat untuk mengutarakan masalahnya dapat melalui akun *Facebook* dan *Twitter* yang tersedia.

Adapun titik yang terpantau CCTV, yang terpasang di beberapa titik pantau diantaranya villa yuliana 2 titik, menara masjid raya 2 titik, Pos Pemadam kebakaran Lalabata 1 titik, Public Savety Center 1 titik, Puskesmas Salotungo 1 titik, Rumah sakit 3 titik, Gabungan Dinas 1 titik, DISDUK CAPIL 1 titik, DPMPTSP 1 titik, SMA I Watansoppeng (diskominfo, 2017).

#### D. Kerangka Fikir

Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program  
Soppeng *Command Center*



Strategi Inovasi Menurut  
Sangkala dalam (M. Tahir,  
2015)

1. Layanan Terintegrasi
2. Desentralisasi  
Pemberian dan  
Monitoring Layanan
3. Pemanfaatan  
Kerjasama
4. Pelibatan Warga  
Negara
5. Pemanfaatan  
Tekhnologi  
Komunikasi dan  
Informasi



Untuk Menciptakan Pelayanan Publik Melalui Tekhnologi  
Informasi dan Komunikasi



## E. Focus Penelitian

Peneliti dalam hal ini ingin melihat seperti apa pelaksanaan inovasi pemerintah di Kabupaten Soppeng yaitu dengan program Soppeng *Command Center* sebagai bentuk penciptaan efektifitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi, Dalam mengukur inovasi dalam bentuk layanan sesuai dengan kerangka fikir di atas melalui strategi inovasi yaitu layanan terintegrasi, desentralisasi pemberian, pemanfaatan kerjasama, pelibatan warga Negara, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

## F. Deskripsi Fokus Penelitian

- a. Sejumlah layanan, masyarakat di kabupaten Soppeng memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. CCTV yang terintegrasi dengan sejumlah lembaga memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- b. Desentralisasi pemberian dan *monitoring* layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat di kabupaten Soppeng dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.
- c. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta pada program Soppeng *Command Center*.

- d. Pelibatan warga Negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong masyarakat Kabupaten Soppeng untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. pemerintah menyediakan forum bagi masyarakat Soppeng untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat di dalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Kontribusi internet di Kabupaten Soppeng untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara masyarakat memperoleh informasi dan berkomunikasi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sekitar dua bulan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Kabupaten Soppeng tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Soppeng yang tepatnya di Jl. Salo Tungo, Lalabata Rilau, Lalabata, Kabupaten Soppeng. Lokasi ini diambil karena di Dinas komunikasi dan Informasi Kabupaten Soppeng menerapkan program Soppeng *Command Center* dan ini baru di terapkan sehingga ingin diketahui bagaimana Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan program Soppeng *Command Center*.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Inovasi pada program Soppeng *Command Center* di Kabupaten Soppeng secara lebih menyeluruh dan objektif.
2. Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian fenomenologi yang artinya peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh informan berkaitan dengan Inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program Soppeng *Command Center*.

### C. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016:225) Ada dua sumber data yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian dengan wawancara dengan informan dan melakukan observasi atau pengamatan.

#### b. Data sekunder adalah data terdiri dari penelitian kepustakaan, yang diperoleh dari buku teks, laporan, dokumen, baik pada instansi pemerintah, maupun pada perpustakaan yang menyangkut dengan penelitian yang dibahas.

### D. Informan Penelitian

Pemilihan informan adalah suatu bentuk sumber data yang paling penting (*urgen*) terhadap proses observasi ini wajib menggunakan teknik yang tepat. Adapun teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif adalah *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2013:126) adalah pengambilan sampel yaitu data sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dimana pertimbangan tertentu ini, adalah orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang masalah yang akan diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

No	Informan	Jumlah Informan
1	Kepala Dinas Komunikasi Dan Informasi Kab. Soppeng	1
2	Pengendali Soppeng <i>Command Center</i>	1
3	kabid piak dan pemanfaatan datar Disdukcapil Kab. Soppeng	1
4	kasi pecegahan dan pengendalian Dinas Pemadam Kebakaran Kab. Soppeng	1
5	Ka.tu Publick Safety Center Kab. Soppeng	1
6	kasi data, monitoring dan evaluasi DPMPTSP Kab. Soppeng	1
7	kasubag tata usaha puskesmas salotungo	1
8	Masyarakat	2
	<b>Jumlah</b>	9

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:224), menyatakan untuk mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian maka sumber data yang digunakan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan yang narasumber atau pihak yang diwawancarai.

b. Observasi



Observasi dilakukan dengan cara langsung mengamati objek yang ingin diteliti. Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi Inovasi pemerintah Program Soppeng *Command Center* di Kabupaten Soppeng.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya.

**F. Teknik Analisis Data**

Miles & Huberman (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa terdapat tiga macam kegiatan analisis data kualitatif, yaitu:

a. Reduksi data

Dengan memusatkan perhatian terhadap objek yang diteliti. Reduksi data terus berlangsung di lapangan sampai menghasilkan data yang lengkap

b. Model data (data display)

Dapat dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Sehingga dapat memahami dengan mudah masalah penelitian dan dapat mengetahui apa selanjutnya yang akan dilakukan dalam penelitian.

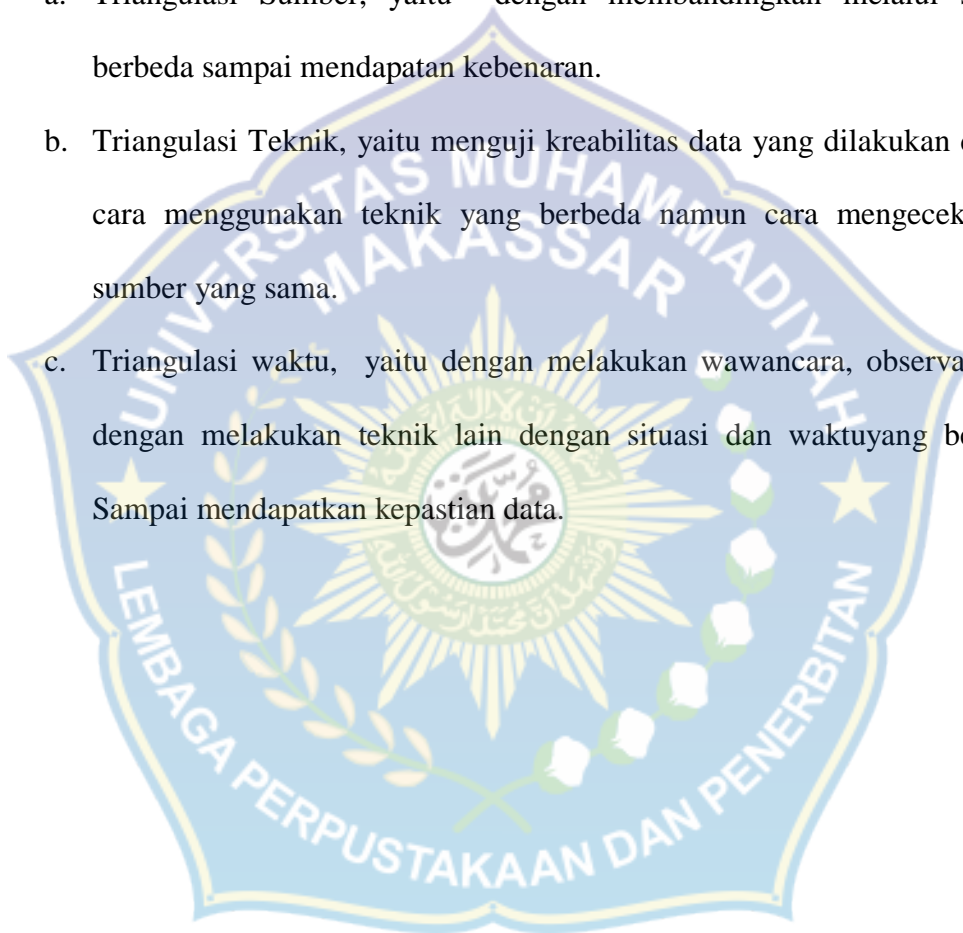
c. Penarikan/ verifikasi kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian selalu berubah-ubah, karena masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dapat berubah-ubah sampai setelah ditemukan bukti yang valid dan konsisten.

**G. Teknik Pengabsahan Data**

Sugiyono (2016:241), mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan untuk data. Menurut william Wiersma dalam Sugiyono (2007:372) pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara sehingga trigulasi dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- a. Triangulasi Sumber, yaitu dengan membandingkan melalui sumber berbeda sampai mendapatkan kebenaran.
- b. Triangulasi Teknik, yaitu menguji kreabilitas data yang dilakukan dengan cara menggunakan teknik yang berbeda namun cara mengecek ydata sumber yang sama.
- c. Triangulasi waktu, yaitu dengan melakukan wawancara, observasi atau dengan melakukan teknik lain dengan situasi dan waktuyang berbeda. Sampai mendapatkan kepastian data.





Soppeng merupakan salah satu Kabupaten dari 24 Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan yang beribukota di WatanSoppeng. Berada pada 4°6'00'' hingga 4°32'00'' Lintang Selatan dan 119°47'18'' hingga 120°06'13''Bujur Timur. Wilayah Soppeng memiliki luas sekitar 1.500 km<sup>2</sup> dengan ketinggian antara 5 hingga 1500 meter dari permukaan laut. Kabupaten Soppeng tidak memiliki daerah pesisir, sekitar 77% dari total desa/kelurahan diSoppeng bertopografi dataran.

Luas Wilayah Kabupaten Soppeng 1.500 km<sup>2</sup> dengan batas-batas wilayah

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Wajo.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bone
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Barru

Kabupaten Soppeng dilalui beberapa sungai sebagai sumber yang berpotensi dimanfaatkan sebagai pengairan yaitu sungai langkemme, sungai Soppeng, sungai lawo, sungai paddangeng dan sungai lajaroko.

Wilayah Soppeng terbagi menjadi 8 kecamatan, meliputi Kecamatan Marioriwawo, Lalabata, Liliriaja, Ganra, Citta, Lilirilau, Donri-Donri, dan Marioriawa. Marioriawa menjadi kecamatan terluas, dengan luas wilayah sebesar 320 km<sup>2</sup> atau sekitar 21,3 persen dari total luas Kabupaten Soppeng. Sedangkan Citta merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil, yaitu hanya 40 km<sup>2</sup> atau 2,7 persen dari total luas Kabupaten Soppeng.

Soppeng memiliki jarak yang relatif terjangkau dari pusat Kabupaten. Jarak dari kecamatan menuju ibu kota Kabupaten berkisar antara 0 km hingga 35 km. Dengan jarak dari ibu kota Kabupaten sebesar 35 km, kecamatan Citta

menjadi kecamatan terjauh dari ibu kota Soppeng. Sedangkan Lalabata yang beribukota di WatanSoppeng adalah kecamatan terdekat, sekaligus menjadi ibukota Kabupaten serta pusat pemerintahan dan perekonomian di wilayah Soppeng.

Tabel 4.1 Daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Soppeng

No	Kecamatan	Ibu Kota	Kelurahan	Desa
1	2	3	4	5
2	Citta	Watan Sitta		Citta, Kampiri, Labae, Tinco
3	Donri-Donri	Tajuncu		Donri-Donri, Kessing, Labokong, Lalabata Riaja, Leworeng
4	Ganra	Ganra		Belo, Enrekeng, Ganra, Lompulle
5	Lalabata	Watan Soppeng	Bila, Botto, Lalabata Rilau, Lapajung, Lemba, Ompo, Salokaraja	Maccile, Mattabulu, Umpungeng
6	Liliriaja	Cangadi	Appanang, Galing, Jennae	Barang, Jampu, Pattojo, Rompe



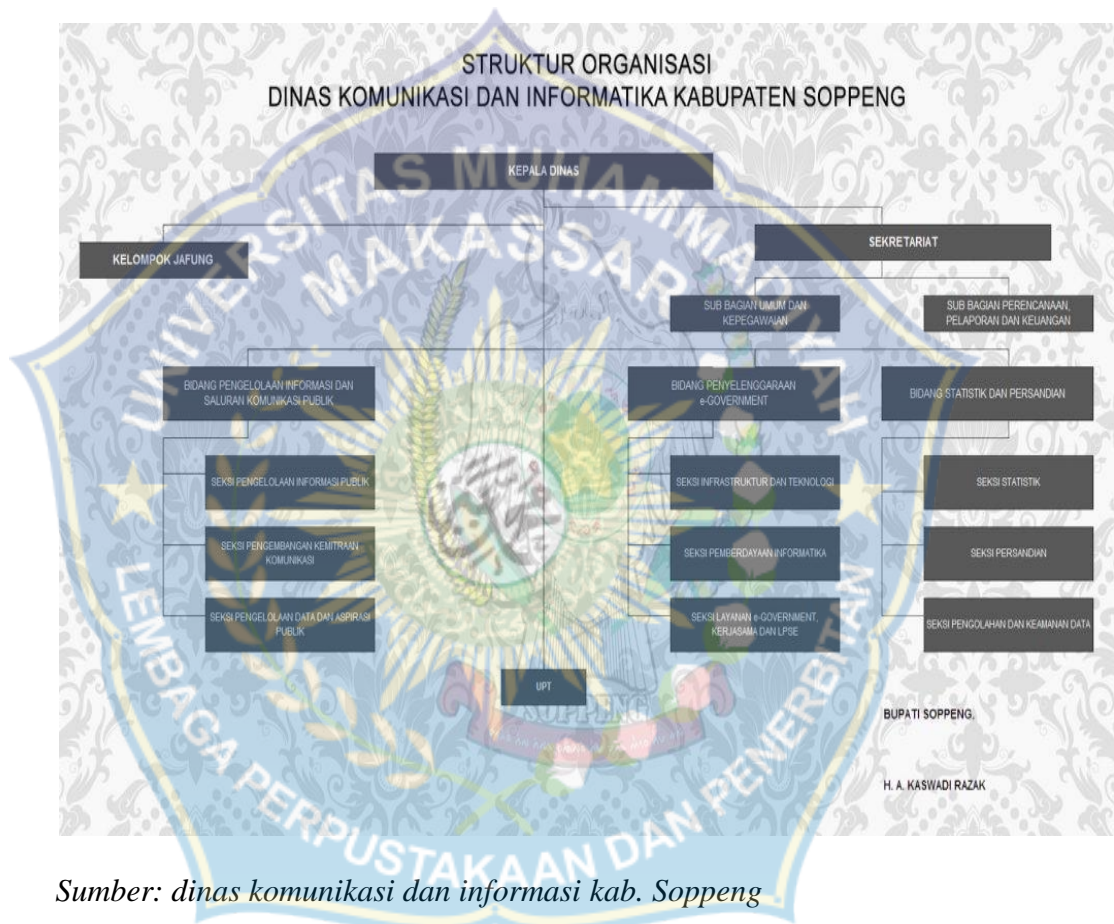
				Gading, Timusu
7	Lilirilau	Cabenge	Cabenge, Macanre, Pajalesang, Ujung	Abbanuange, Baringeng, Kebo, Masing, Palangiseng, Parenring, Paroto, Tetewatu
8	Marioriawa	Batu-Batu	Attang Salo, Batu-Batu, Kaca, Limpomajang, Manorang Salo	Bulue, Laringgi, Panincong, Patampanua, Tellu Limpo
9	Marioriwawo	Labessi, Tettikenrarae	Takalala	Barae, Congko, Gattareng, Gattareng Toa, Goarie, Marioriaja, Mariorilau, Marioritengnga, Soga, Watu, Watu Toa

## 2. Struktur organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan

diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada suatu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Gambar.4.2. Struktur Organisasi Dinas komunikasi dan informasi Kab. Soppeng



Sumber: dinas komunikasi dan informasi kab. Soppeng

### 3. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Soppeng (Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 99) telah

ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Soppeng Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng disingkat DISKOMINFO. Dinyatakan dalam Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 ayat 1 bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang yang menjadi kewenangan daerah, dan pada ayat 2 dinyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Adapun tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng berdasarkan Peraturan Bupati No 51 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

▪ Kepala Dinas

Berdasarkan Bab IV pasal 4 ayat 1 dan 3 dinyatakan bahwa Kepala Dinas memiliki tugas membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Adapun rincian tugas Kepala Dinas adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun kebijakan, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan penyelenggaraan kebijakan serta menyusun renstra dinas sesuai dengan visi dan misi daerah;

- b. Merumuskan program kerja sesuai renstra dinas, serta mengoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan lingkup dinas;
- c. Membina kepala sekretariat dan para kepala bidang dalam melaksanakan tugasnya;
- d. Mengarahkan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup dinas;
- e. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup dinas;
- f. Memecahkan masalah dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa berjalan optimal;
- g. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa sesuai dengan rencana dan target yang ditetapkan;
- h. Melaporkan dan memberi saran kepada atasan terkait capaian pelaksanaan tugas pokok organisasi;
- i. Melaksanakan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
- j. Menyelenggarakan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang komunikasi dan informatika;
- k. Menyelenggarakan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang statistik dan persandian;
- l. Menyelenggarakan, membina dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan kegiatan pengelolaan informasi dan saluran komunikasi

publik, penyelenggaraan *e-government* serta pelaksanaan urusan statistik dan persandian

m. Mengoordinasikan penyelenggaraan tugas pembinaan pada ke-sekretariat agar tercipta sinkronisasi kebijakan penyelenggaraan tugas lingkup dinas;

n. Menilai prestasi kerja sekretaris, kepala bidang dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;

o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

▪ Sekretariat

Berdasarkan Bab IV Pasal 6 ayat 1 dan 3 dinyatakan bahwa sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan sub bagian umum dan kepegawaian, perencanaan, pelaporan dan keuangan serta mem-berikan pelayanan administrasi dan fungsional kepada semua unsur dalam lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Adapun rincian tugas sekretaris adalah sebagai berikut:

a. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata, serta memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya;



- c. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sekretariat;
- d. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sekretariat;
- e. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup sekretariat;
- f. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;
- g. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di sub bagian umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
- h. Mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup dinas;
- i. Mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan umum dan kepegawaian;
- j. Mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, dan mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan keuangan;
- k. Mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan perlengkapan;
- l. Mengoordinasikan penyiapan bahan dan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA dan RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- m. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
  - n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;
  - o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.
- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Berdasarkan Bab IV Pasal 7 ayat 1 dan 3 dinyatakan bahwa Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan, menghimpun mengelola dan melaksanakan administrasi, urusan ketatausahaan dinas meliputi pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, proto-kol, perjalanan dinas, tatalaksana, perlengkapan, kepegawaian dan tugas umum lainnya sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Rincian tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut:

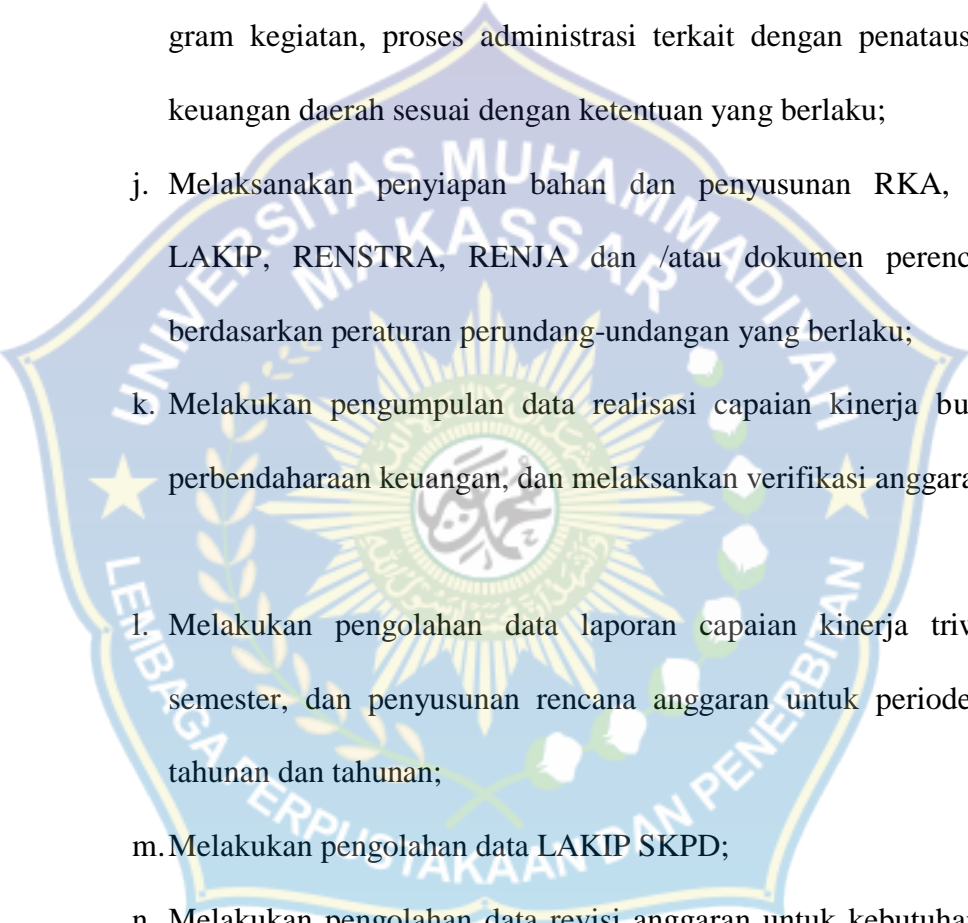
- a. Menyusun rencana kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;

- d. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;
  - e. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;
  - f. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;
  - g. Mengelola dan melaksanakan urusan rumah tangga dan surat-menyerurat dan kearsipan;
  - h. Mengelola dan melaksanakan urusan keprotokoleran dan perjalanan dinas;
  - i. Mengelola dan melaksanakan urusan yang terkait dengan ketatalaksanaan;
  - j. Mengelola dan melaksanakan urusan yang terkait dengan perlengkapan;
  - k. Mengelola dan melaksanakan urusan yang terkait dengan administrasi kepegawaian;
  - l. Mengelola dan melaksanakan urusan umum lainnya;
  - m. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas;
  - n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;
  - o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.
- Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan

Berdasarkan Bab IV Pasal 8 ayat 1 dan 3, dinyatakan bahwa Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan, menghimpun, mengelola dan melaksanakan administrasi urusan perencanaan, pelaporan dan keuangan serta melakukan pembinaan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan perencanaan, pelaporan dan Keuangan sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Adapun rincian tugasnya adalah sebagai berikut:

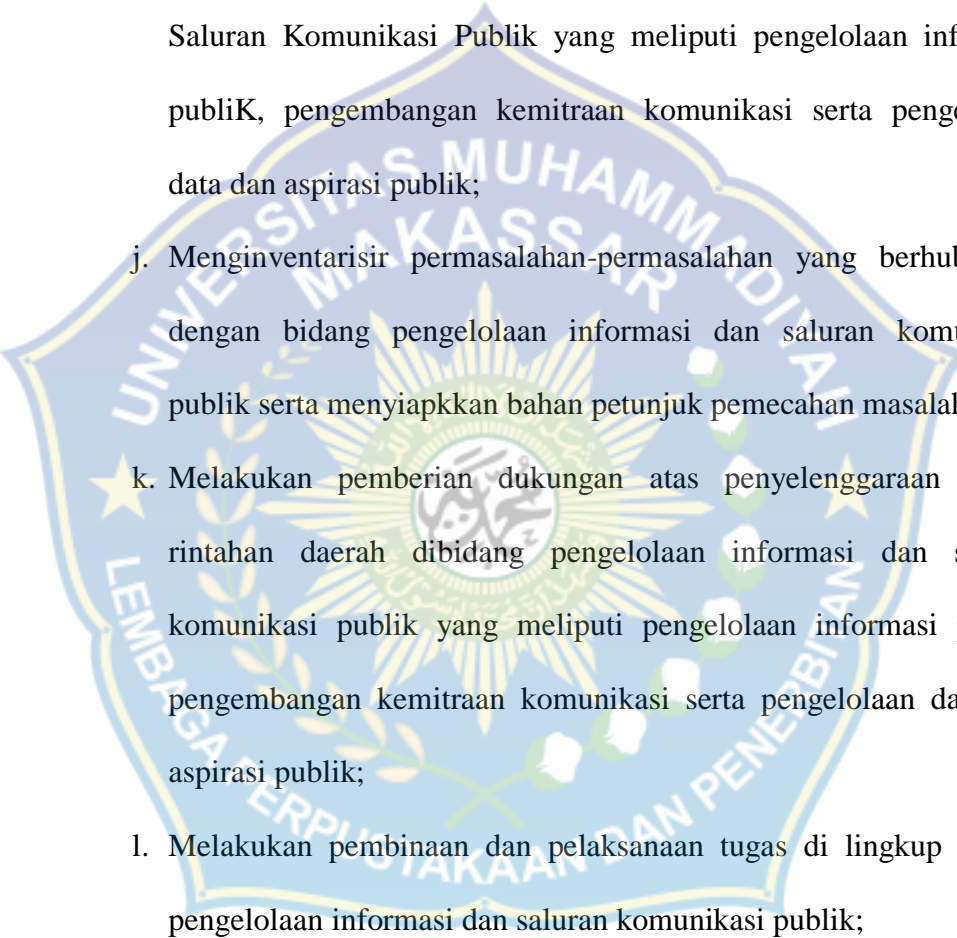
- a. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;
- d. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;
- e. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup sub bagian;
- f. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;

- 
- g. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan laporan, daftar usulan kegiatan, dan daftar gaji serta melaksanakan penggajian;
  - h. Mengoordinasikan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, pelaporan dan Keuangan, dan pengendalian tugas pembantu pemegang kas;
  - i. Menginventarisir permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - j. Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan /atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - k. Melakukan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;
  - l. Melakukan pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan;
  - m. Melakukan pengolahan data LAKIP SKPD;
  - n. Melakukan pengolahan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukuan pelaporan keuangan;
  - o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.
- Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik



Berdasarkan Bab IV Pasal 10 ayat 1 dan 3, bahwa Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan dalam rangka perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Adapun rincian tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya;
- d. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Bidang;
- e. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Bidang;
- f. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup Bidang;
- g. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;

- 
- h. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, meliputi pengelolaan informasi publik, pengembangan kemitraan komunikasi serta pengelolaan data dan aspirasi publik;
- i. Melakukan koordinasi dengan SKPD terkait terhadap penyelenggaraan program dan kegiatan dibidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik yang meliputi pengelolaan informasi publik, pengembangan kemitraan komunikasi serta pengelolaan data dan aspirasi publik;
- j. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- k. Melakukan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik yang meliputi pengelolaan informasi publik, pengembangan kemitraan komunikasi serta pengelolaan data dan aspirasi publik;
- l. Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas di lingkup bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik;
- m. Melakukan monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan dilingkup bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik;
- n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;

o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

▪ Bidang Penyelenggaraan *e-Government*

Berdasarkan Bab IV Pasal 15 ayat 1 dan 3 dinyatakan bahwa Bidang Penyelenggaraan *e-Government* dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan persiapan bahan dalam rangka perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan bidang Penyelenggaraan *e-Government* sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Adapun rincian tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya;
- d. Pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup bidang;
- e. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup bidang;
- f. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup Bidang;

- g. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;
- h. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Penyelenggaraan *e-Government* meliputi infrastruktur dan teknologi, pemberdayaan informatika serta layanan *e-government*, kerjasama dan LPSE;
- i. Melakukan koordinasi dengan SKPD terkait terhadap penyelenggaraan program dan kegiatan dibidang penyelenggaraan *e-Government*;
- j. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang penyelenggaraan *e-Government* serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- k. Melakukan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penyelenggaraan *e-Government* yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pemberdayaan informatika serta layanan *e-government*, kerjasama dan LPSE;
- l. Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Penyelenggaraan *e-Government* yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pemberdayaan informatika serta layanan *e-government*, kerjasama dan LPSE;
- m. Melakukan monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan dibidang Penyelenggaraan *e-Government*;
- n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;

o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

▪ Bidang Statistik dan Persandian

Berdasarkan Bab IV Pasal 20 ayat 1 dan 3 dinyatakan bahwa Bidang Statistik dan Persandian dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan dalam rangka perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, membina, mengoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan bidang statistik dan persandian sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Adapun rincian tugasnya adalah:

- a. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya;
- d. Menyelia dan mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup bidang;
- e. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup bidang;



- f. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas;
- g. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang statistik dan persandian yang meliputi pengelolaan statistik, pengelolaan persandian serta pengelolaan dan keamanan data ;
- h. Melakukan koordinasi dengan SKPD terkait terhadap penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang statistik dan persandian;
- i. Menyelenggarakan statistik sektoral dilingkup daerah dan penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi pemerintah daerah serta penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah;
- j. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang Statistik dan Persandian dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- k. Melakukan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang statistik dan persandian;
- l. Melakukan pembinaan dan bimbingan teknis pelaksanaan tugas dibidang statistik dan persandian;
- m. Melakukan monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan dibidang statistik dan persandian;
- n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

b. Fungsi

▪ Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

▪ Sekretariat

Sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di sub bagian umum, kepegawaian, perlengkapan, aset, perencanaan, pelaporan dan keuangan;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan di sub bagian umum, kepegawaian, perlengkapan, aset, perencanaan, pelaporan dan keuangan;
- c. Pembinaan dan pengoordinasian pelaksanaan tugas di sub bagian umum, kepegawaian, perencanaan, pelaporan, dan keuangan;

- d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan urus-an umum, kepegawaian, perencanaan, pelaporan dan keuangan serta kegiatan kesekretariatan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis di sub bagian umum dan kepegawaian;
- b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di sub bagian umum dan kepegawaian;
- c. Pembinaan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di sub bagian umum dan kepegawaian;
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan

Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis di Sub Bagian perencanaan, pelaporan dan Keuangan;
- b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di Sub Bagian perencanaan, pelaporan dan Keuangan;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di Sub Bagian perencanaan, pelaporan dan Keuangan;

d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

▪ Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai fungsi:

a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik yang meliputi pengelolaan informasi publik, pengembangan kemitraan komunikasi, serta pengelolaan data dan aspirasi publik;

b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik yang meliputi pengelolaan dan informasi publik, pengelolaan kemitraan komunikasi;

c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di lingkup bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik;

d. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan dilingkup bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik;

e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

▪ Bidang Penyelenggaraan *e-Government*

Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government* mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang penyelenggaraan e-government yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pemberdayaan informatika serta layanan *e-government*, kerjasama dan LPSE;
  - b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penyelenggaraan *e-government*, yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pemberdayaan informatika, serta layanan *e-government*, kerjasama dan LPSE;
  - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dilingkup bidang penyelenggaraan *e-government*;
  - d. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan dilingkup bidang penyelenggaraan *e-government*;
  - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- Bidang Statistik dan Persandian
- Kepala Bidang Statistik dan Persandian mempunyai fungsi:
- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang statistik dan persandian serta pengolahan dan kemanan data;
  - b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang statistik dan persandian serta pengolahan dan keamanan data;
  - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di lingkup bidang statistik dan persandian;
  - d. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan dilingkup bidang statistik dan persandian;



- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Soppeng *Command Center*

Program soppeng *command center* merupakan inovasi pemerintah kabupaten soppeng dalam rangka memantau masyarakat dan pegawai di kabupaten soppeng, SCC yang berada di ruangan bupati soppeng memantau langsung pegawai yang tidak melayani masyarakat secara maksimal akan mendapatkan teguran langsung bapak bupati soppeng dan memantau masyarakat di tempat umum.

Dasar hukum pelaksanaan program soppeng *command center* sebagai berikut:

1. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.
4. Peraturan pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan system dan transaksi elektronik.
5. Peraturan daerah kabupaten soppeng nomor 03 tahun 2012 tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika.
6. Peraturan bupati soppeng nomor 51 tahun 2016 tentang kedudukan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas komunikasi dan informatika kabupaten soppeng.

7. Peraturan bupati soppeng nomor 63 tahun 2017 tentang penjabaran anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten soppeng tahun anggaran 2018.

▪ Tugas pengelola soppeng *command center*

A. Sekertariat

1. Ketua

- Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan
- Mengarahkan pelaksanaan kegiatan pada SCC
- Memberikan saran dan masukan terkait pelaksanaan kegiatan pada SCC.

2. Sekertaris

- Melakukan pengendalian surat masuk dan surat keluar
- Melakukan pengelolaan arsip
- Melakukan kegiatan kerumah tanggaan
- Melakukan pengurusan kebutuhan perlengkapan SCC

3. Kordinator

- Mengkordinasikan dan memimpin pelaksanaan kegiatan
- Membuat usulan dan pertimbangan terkait pelaksanaan kegiatan
- Menandatangani dokumen terkait
- Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan SCC kepada kepala dinas komunikasi dan informatika.

## B. Administrator

- Menyediakan media untuk memantau, mencatat, dan mengevaluasi masalah dilaporkan oleh pengguna layanan SCC.
- Mengendali dan mengontrol sumber daya yang berhubungan langsung dengan pengoperasian SCC.
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan tugasnya.
- Melaporkan segala aktivitas tenaga ahli pengelola SCC kepada sekretariat SCC.

## C. Pengendali

- Mengendalikan perangkat pada SCC
- Menjadi penghubung bagi para pengguna layanan SCC ke pelaksana pelayanan yang lebih teknis
- Menjamin keamanan transaksi data electronic yang dipusatkan pada SCC
- Memberikan solusi atas masalah yang di hadapi dalam rangka pengendalian SCC.
- Melakukan pencatatan atas masalah yang dihadapi sebagai laporan tenaga ahli pengendali SCC.
- Melaporkan dan melaksanakan koordinasi dengan administrator terkait pelaksanaan tugasnya.

#### D. Manage service

- Mengendalikan segala infrastruktur yang berhubungan dengan pengoprasian SCC.
- Memberikan penanganan secara cepat atas masalah yang terjadi pada perangkat yang berhubungan dengan pengoprasian SCC.
- Melaporkan kepada administrator apabila ada masalah yang tidak terselesaikan
- Melaporkan dan melaksanakan koordinasi terkait pelaksanaan tugasnya.

#### TENAGA SEKERTARIAT SOPPENG *COMMAND CENTER*

1. Ketua : kepala dinas komunikasi dan informatika kabupaten soppeng.
2. Sekertaris : sekretaris dinas kominfo.
3. Coordinator : kepala bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik.

##### A. Administrator

1. A. Amsal Hayri, S.E.
2. Sam Aswan, S. E., M.A.P
3. Muhammad Asrar, S. Kom

##### B. Pengendali

1. M. Insan Yusnurwijaya, S. Kom.
2. Abdul Gaffur Ahmad, S. Kom
3. Ayu Rahayu, S. Kom
4. A. Arianti Nongki, S.Pt., M.m.

5. Muhammad Rafiuddin, S. E.

C. Tenaga manage servise

1. Eka Saputra, S.Kom.

2. Erfan Endrawan, S. Kom.

**B. Hasil penelitian inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program Soppeng *Command Center* di kabupaten soppeng**

**1. Inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program soppeng command center**

Teori yang digunakan yang mana dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Sangkala. Teori tersebut digunakan untuk mengetahui strategi inovasi pemerintah dalam perencanaan dan perumusan program inovasi. Di mana dalam strategi tersebut terbagi atas layanan terintegrasi, desentralisasi, pemanfaatan kerja sama, pelibatan warga Negara, serta teknologi komunikasi dan informasi.

Dalam lingkup wilayah kabupaten soppeng dimana dinas komunikasi telah mengeluarkan inovasi berupa Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab V bertajuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pada bagian ketujuh yaitu sistem informasi pelayanan publik pada pasal 33 dan 34 antara lain penyelenggaraan sistem informasi yang mudah di akses, informasi dengan cara cepat tepat mudah dan sederhana, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, pemanfaatan tekhnologi informasi dan komunikasi, pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng No. 03 Tahun 2012 Tentang



Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika yang diturunkan kepada Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Soppeng *Command Center* yaitu koordinasi, memonitor, memantau dan mengevaluasi masalah, mengendalikan dan mengontrol segala sumber daya, memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi dalam pengendalian dan pemberian penanganan secara cepat atas masalah pada Soppeng Command Center.

Teori yang di gunakan peneliti yaitu teori sangkala untuk mengetahui strategi inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program soppeng *command center* di kabupaten soppeng bahwa ada lima variable yang menjadi indikator dalam menentukan pelaksanaan program ini yaitu Layanan terintegrasi, Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan, Pemanfaatan kerjasama, Pelibatan warga Negara, Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

dalam pembahasan penelitian ini akan di deskripsikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan di sesuaikan dengan teori strategi inovasi menurut sangkala.

#### 1. Layanan terintegrasi

Menurut Sangkala Layanan terintergrasi merupakan penawaran sektor publik dalam peningkatan sejumlah layanan, masyarakat mengharapkan layanan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan beserta pula dengan kenyamanan. Layanan kepada masyarakat pada program soppeng *command center* terintegrasi dengan diskominfo, disdukcapil, puskesmas salotungo, rumah sakit, *publick safety center*,

damkar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya system terintegrasi antar SKPD terkait dengan pemberian pelayanan secara cepat. Sebagaimana yang di katakan oleh kepala dinas komunikasi dan informasi kabupaten soppeng, beliau menyatakan bahwa:

“kabupaten soppeng itu sendiri dengan visinya pemerintah melayani dengan lebih baik jadi bapak bupati dalam pelayanannya mungkin repot jika turun langsung kelapangan jadi pemerintah daerah membuat program ini supaya bapak bupati tidak perlu lagi meninggalkan tempat untuk memantau pelayanan dan kehadiran pegawai, semua aplikasi dari layanan setiap SKPD sudah terakomodir di SCC seperti Publik *Safety Center*, pemadam kebakaran, Disdukcapil, Rumah sakit dan CCTV terintegrasi di bebarapa tempat umum villa yuliana, taman kalong. Dan jika misalnya di dapatkan di rumah sakit menumpuk orang yang ingin di layani maka pak bupati bisa menelpon ke sana, begitu juga dengan instansi lain dan jika terjadi keluhan di masyarakat antara lain kecelakaan, kebakaran maka disediakan ke masyarakat yaitu *call center* dengan PSC yang saling terintegrasi dengan saling terpadu untuk terjun langsung di lapangan, melalui semua ini di harapkan kedepan semua aplikasi terintegrasi di semua SKPD dengan Soppeng *Command Center*, Namun anggaran yang ada kita lakukan secara bertahap dengan tahapan itu jika semua sudah utuh dan terkoneksi dengan Soppeng *Command Center* komunikasi antar SKPD bisa melalui jaringan Ethernet yaitu jaringan sendiri supaya SKPD nanti bisa berkomunikasi melalui jaringan ini, “karena perkembangan teknologi jadi kami belum buat standar operasional pelayanan (SOP) jangsan sampai 16 CCTV ini akan di tambah nantinya, jadi kami mencoba setelah ini rampung baru di buat SOP, jadi harapan di tahun 2019 semua instansi integrasi”

Layanan terintegrasi melalui hasil wawancara dengan pengendali soppeng *command center* :

“untuk sekarang ini dalam program SCC yaitu CCTV terintegrasi, jadi dalam hal ini pak bupati memantau pegawai, dan juga sistem kepegawaian juga sudah terintegrasi yaitu kehadiran pegawai melalui Scan absensi melalui tim khusus Soppeng *Command Center*, jadi dalam pelayanan sehari-hari sudah di pantau disini, jadi beberapa SKPD dalam pemberian pelayanan, jadi pak bupati menelpon ke pimpinan masing-masing jika di dapatkan banyak masyarakat yang menumpuk”

Sedangkan layanan terintegrasi ini untuk memudahkan pelayanan ke masyarakat secara cepat sebagaimana yang di sampaikan oleh kasi pecegahan dan pengendalian pemadam kebakaran, beliau mengatakan bahwa:

“Melalui program pak bupati yaitu pemantaauan pegawai dan keefektifan pegawai dalam melayani masyarakat jadi di pemadam kebakaran itu sudah di sediakan *call center* dalam pelaksanaannya, dari setiap pos pemadam kebaran pada setiap kecamatan namun dari setiap kecamatan itu sendiri khusus memiliki nomor telpon sendiri tapi untuk telpon langsung bisa melalui 113 dan CCTV yang di pasang di ruangan ini kami selalu di pantau melalui ruangan pak bupati jadi sewaktu waktu jika di dapatkan pegawai terlambat dating ke kantor kami mendapatkan teguran langsung dan setiap 3 wulan selalu turun sosialisasi jadi di setiap kecamatan sudah tersentuh dengan *call center* agar supaya masyrakat bisa langsung menelpon jika ada masalah di desa masing- masing ”

Hal yang sama di utarakan oleh ka.tu publick safety center soppeng yang menyatakan bahwa:

“di Publik Safety Center kami mendapatkan pemantauaan di ruangan pak bupati melalui CCTV dan dalam melayani masyarakat kami bisa di hubungi melalui *call center* 119 selama 24 jam tersedia, jika ada masyarakat yang membutuhkan melalui *call center*, dalam hal ini pemerintah bisa cepat tanggap dalam memberikan pelayanan keda masyarakat, jadi untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat ini kami langsung menuju ke TKP, contoh masalah yang sering di hadapi di PSC ini antara lain kecelakaan lalu lintas dan juga melayani pasien jiwa”

Di lanjutkan dengan wawancara dengan kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan datar disdukcapil yang menyatakan bahwa:

“dalam memberikan pelayanan ke masyarakat langsung di pantau langsung oleh bapak bupati jika ada pegawai dalam pekerjaannya

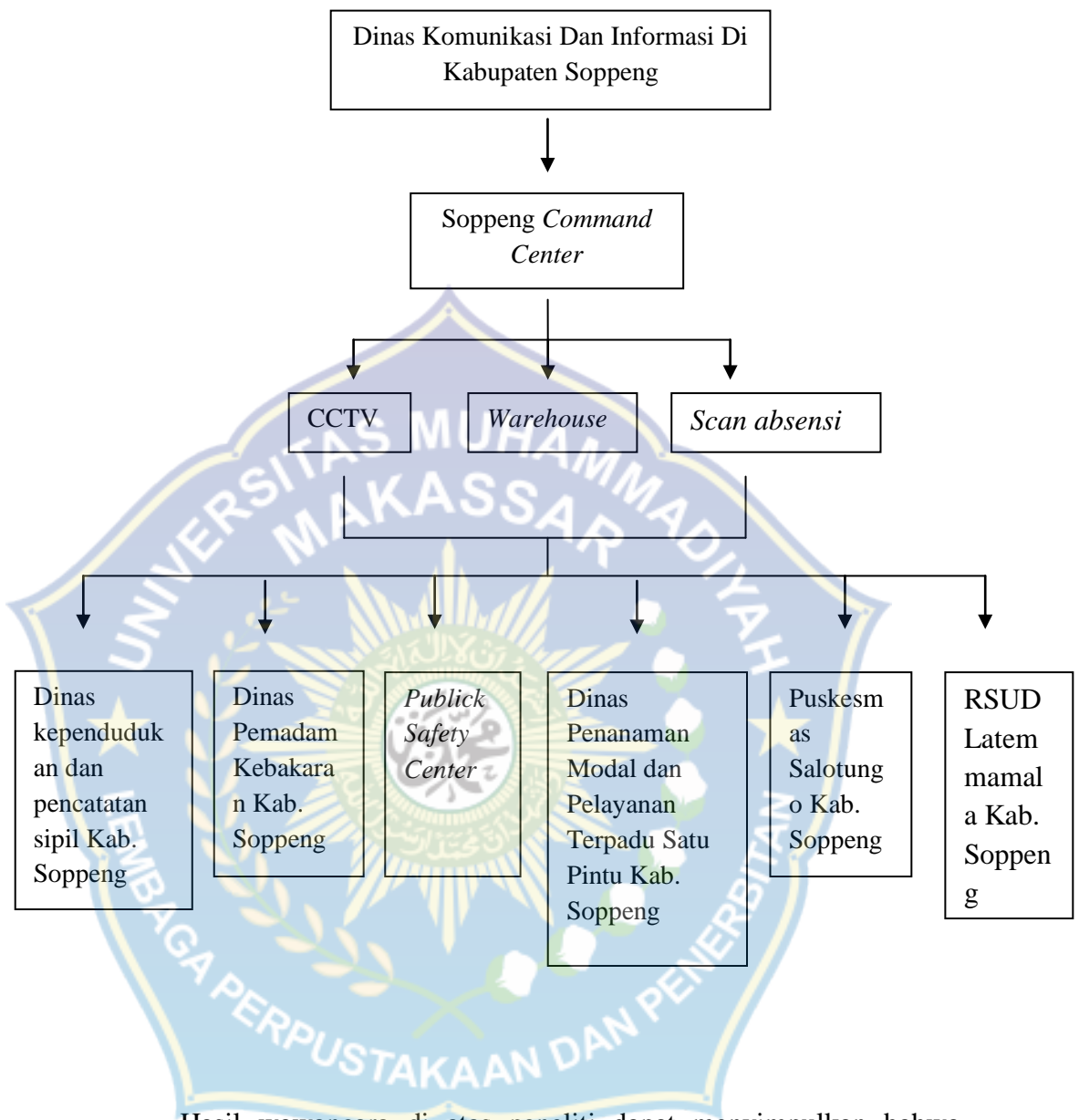
lambat, sehingga mendapat teguran langsung akan tetapi wirehouse masih belum berjalan yang seharusnya semua data terhimpun di SCC dan bukan cuma itu semua instansi yang terhubung mampu dilihat langsung semua data kependudukan nantinya oleh semua instansi yang terintegrasi itu”

Begitu pula melalui wawancara dengan kasubag tata usaha puskesmas salotungo yang menyatakan:

“melalui CCTV yang di pasang di tempat pelayanan umum di puskesmas ini kami selaku pegawai mendapatkan pemantauan di ruangan SCC dan mendapatkan teguran, begitu pula masyarakat di pantau langsung di ruangan pak bupati jadi dengan ini keefektifan pegawai dalam pemberian pelayanannya kepada masyarakat lebih secara maksimal di bandingkan sebelum adanya pemantauan ini”

Adapun layanan dalam program Soppemg *Command Center* ini sangat baik sebagaimana yang tertuang UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bertajuk Inovasi Daerah dimana peningkatan kualitas pelayanan dan peralatan yang ada harus mampu menunjang kebutuhan masyarakat atas kualitas pelayanan yang memadai . Program ini ditunjang oleh ketersediaan dari setiap SKPD jika sewaktu waktu ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti di pos pemadam kebakaran dan PSC yaitu *call center* yang tidak memakan waktu cukup lama untuk menindaklanjuti masyarakat yang membutuhkan secepat mungkin.

- Skema layanan terintegrasi Soppeng *Command Center*



Hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan terintegrasi di Soppeng *Command Center* tersebut melibatkan beberapa SKPD dan tempat umum melalui pemasangan CCTV dan wirehouse yang di pasang dari setiap SKPD yang terintegrasi akan tetapi hasil yang di dapatkan penulis di lapangan wirehouse yang terpasang tidak berjalan dengan baik, namun dalam perkembangan tekhnologi bisa



jadi dalam pelaksanaan program ini membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengakomodir semua data yang ada seperti di disdukcapil yang seharusnya data sudah terhimpun ke SCC tapi belum berjalan secara maksimal. Selain itu pemerintah di harapkan dalam hal ini bisa lebih cepat tanggap supaya seiring berjalannya waktu bisa program ini bermanfaat bagi masyarakat. Jadi, layanan terintegrasi terkait program inovasi SCC jika melihat pelayanan publik yang diberikan program ini mewakili harapan masyarakat yang tidak sederhana dan kenyamanan yang diterima oleh masyarakat terpenuhi dalam proses pelaksanaannya.

## 2. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan

Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan yaitu lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dalam temuannya di lapangan, kehadiran program soppeng *command center* adalah strategi pemerintah dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tepat dalam hal meningkatkan layanan terhadap masyarakat antara lain kesehatan, layanan terhadap kecelakaan, kebakaran, selama 24 jam di pantau melalui ruangan Bupati Soppeng supaya pemerintah lebih cepat tanggap dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pemantauan layar lebar dan CCTV dari beberapa instansi dan tempat umum dan 7 kecamatan di kabupaten soppeng itu sendiri.

Sebagaimana yang di katakan oleh kepala dinas komunikasi dan informasi kabupaten soppeng:

“di Soppeng *Command Center* ini adalah pemantauan layar lebar melalui CCTV di berbagai instansi antara lain disdukcapil, dpmpptsp, pos pemadam kebakaran, rumah sakit dan tempat umum di wilayah kota yaitu taman kalong dan villa yuliana jadi di tahun 2018 ini juga sudah di pasang CCTV di berbagai kecamatan supaya pemerintah juga mampu memantau di kecamatan agar supaya pemerintah dalam melayani lebih dekat dengan masyarakat, jadi bapak bupati tinggal menelpon ke pimpinan SKPD masing masing jika terjadi masalah di wilayah kota dan kecamatan dan juga jika di dapatkan pegawai yang lamban dalam melayani, dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat setiap lembaga pemerintah ini lebih cepat tanggap dalam programnya”

Dilanjutkan wawancara dengan pengendali Soppeng *Command Center*:

“CCTV yang di pasang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tidak hanya di SKPD akan tetapi begitu juga di tempat umum karena di tahun 2019 nanti kami akan menambah beberapa titik di daerah kecamatan, walaupun masyarakat tidak merasakan dampak langsungnya tidak hanya itu kehadiran pegawai juga bisa dilihat melalui scan absensi yang terekap di SCC ini.

Lebih lanjut wawancara dengan kasi data, monitoring dan evaluasi dpmpptsp:

“kami dalam hal ini hanya mendapatkan dalam bentuk visual saja yaitu CCTV yang di pasang dengan pemantauan dari pak Bupati sebenarnya ada aplikasi yang disediakan dari tim teknis diskominfo supaya kami mampu berkomunikasi dengan pihak SCC akan tetapi masih belum berjalan secara maksimal, jadi sesuai dengan keinginan bapak bupati dengan melayani dengan cepat ke masyarakat maka jika ada problem di tempat pelayanan dia akan turun langsung, oleh karena itu kami dari DPMPPTSP ada penyediaan aplikasi android yang bisa di download di playstore yaitu laside dimana masyarakat bisa mengadukan terhadap keluhan, kami juga menyediakan *SMS Center* jika telah izinnya telah selesai maka akan ada sms masuk di nomor yang telah di catat dan juga jika ada masyarakat yang izinnya tidak sempat di ambil maka di sediakan layanan gratis jadi petugas akan mengantarkan langsung.

Hal yang sama di utarakan kabid piak dan pemanfaatan datar disdukcapil yang menyatakan:

“kami hanya mendapatkan dalam hal visual saja, diruangan bupati kami hanya di pantau dan mendapatkan teguran jika kami tidak melayani masyarakat dengan baik, sebenarnya di disdukcapil ini telah di sediakan aplikasi dari pihak diskominfo supaya data bisa terhimpun semua data yang ada disini, supaya bukan hanya di disdukcapil ini, baik dari instansi manapun bisa melihat data data yang ada dari kantor ini melalui soppeng *command center* akan tetapi ini belum berjalan secara maksimal tetapi kami tetap menunggu dari tim teknis dinas komunikasi dan informasi karena kami yakin dalam penggunaan teknologi sangat membutuhkan proses yang panjang untuk bisa berjalan dengan baik”

Di lanjutkan wawancara dengan masyarakat berinisial MM yang mengatakan:

“saya belum pernah mendengar tentang program Soppeng *Command Center* de, kami hanya melihat beberapa CCTV yang ada di taman kota ini berarti suatu waktu kami selalu merasa di pantau oleh pemerintah, bahkan ada program kartu macca juga sering di sosialisasikan pemerintah dalam ini banyak sekali pelayanan yang kami dapatkan bukan hanya itu de kami bisa menelpon ke nomor yang sudah di sosialisasikan dari desa kami, antara lain de kalau terjadi bencana alam, kebakaran bahkan kecelakaan kami merasakan dampak langsungnya dimana pemerintah betul-betul memberikan pelayanan secara maksimal di bandingkan pemerintahan yang sebelumnya kami merasakan banyak perbedaan selama ini de.

Dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bertajuk Inovasi Daerah efisiensi dan efektifitas pelayanan, begitupula yang tertera pada peraturan daerah Kabupaten Soppeng Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik yaitu efisiensi dan efektifitas pelayanan sesuai dengan monitoring langsung yang dilakukan oleh pemerintah terkait pemenuhan permintaan masyarakat Kab. Soppeng dengan hadirnya 16 CCTV di ruang kerja Bupati Soppeng yaitu Soppeng

*Command Center* yang ada untuk membentuk kepastian terkait permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat Kabupaten Soppeng.

Berdasarkan dari kutipan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam memonitor layanan supaya dekat dengan masyarakat sudah sangat jelas karena bapak bupati dengan pemantauannya kepada setiap SKPD, sesuai dengan wawancara pada staff DPMTSP bahwa dengan melayani cepat sesuai dengan keinginan bapak bupati di tahun 2018 ada program laside dimana masyarakat bisa mengutarakan keluhannya, bukan hanya itu baik dari pihak disdukcapil, PSC, damkar mengatakan hal sama dalam arti lain setiap lembaga ini ada cara masing masing dalam melayani seperti *Call Center* akan tetapi bukan Cuma itu di harapkan agar aplikasi bisa di jalankan dengan baik melalui perkembangan tekhnologi yang ada, Karena menurut pengamatan penulis yang dia lihat di lapangan dari pihak diskominfo masih belum maksimal dalam menjalankan program ini di buktikan dengan melalui wawancara dengan beberapa instansi.

### 3. Pemanfaatan kerjasama

Pemanfaatan kerjasama merupakan pemerintahan yang inovatif, memenuhi peningkatan pemenuhan yang efisien pada pemberian pelayanan kepada masyarakat, kolaborasi dengan organisasi dan juga kerjasama antara publik dan swasta.

Soppeng *Command Center* dalam perencanaan dinas komunikasi sebagai pelaksanana pada program ini dari hasil wawancara yang penulis dapatkan di lapangan dimana kadis diskominfo mengatakan:



“dalam program ini kami bekerjasama dengan beberapa instansi pemerintah daerah agar dapat melayani masyarakat secara maksimal yaitu Public safety center berkordinasi dan bergerak di bidang pelayanan seperti kecelakaan melalui *call center* 119 jadi walaupun dari pihak SCC dalam arti lain memantau penyediaan aplikasi kegiatan yang ada di setiap SKPD tetapi dalam menunjang keinginan pak bupati dalam melayani masyarakat dengan baik dan cepat setiap lembaga ini harus memberikan pelayanan 24 jam ke masyarakat, dan juga kami bekerja sama dengan dinas sosial dalam program kartu macca, rumah sakit dengan pelayanan kesehatannya, DPMPTSP, dinas pemadam kebakaran dengan *call center* nya”

Lebih lanjut wawancara dengan kabid piak dan pemanfaatan datar disdukcapil menyatakan:

“pada program soppeng commnd center jebolan pak bupati ini, di disdukcapil telah di pasang CCTV dan aplikasi melalui jaringan metro *Ethernet* agar supaya data yang ada terhimpun ke SCC tapi kami hanya menunggu kordinasi dari pihak diskominfo untuk menjalankan data ini, tapi selama ini belum ada tindak lanjut sehingga data ini belum kami *share* ke publik yang seharusnya dari dulu pak bupati memntau pula semua data ini, akan tetapi walupun seperti itu CCTV yang terpasang disini sebenarnya sudah memberikan dampak yang baik dari kerja sama ini karena kami selaku pemerintah dalam hal ini tidak lagi mencoba untuk memperlambat pelayanan kami, karena pemantaauan ini memberikan dampak yang baik bagi semua pegawai yang ada”

Wawancara dengan pemadam kebakaran yang menyatakan:

“telah di sediakan CCTV dan aplikasi dari pihak SCC dalam hal ini kaitanya dengan pemberian pelayanan ke masyarakat secara maksimal dan menunjang program pak bupati begitu pula system terpadu dengan public safety center untuk turun kelapangan, kami bersama sama terjun langsung ke lapangan jika terjadi masalah di desa.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bertajuk Inovasi Daerah dilaksanakan secara terbuka dapat dilihat dari pemanfaatan kerjasama sebagai pemerintah yang kolaboratif, pemerintah Kabupaten Soppeng dalam programnya SCC memenuhi



peningkatan layanan publik dengan melibatkan beberapa SKPD yang ada di Kabupaten Soppeng seperti , disdukcapil, dinas pemadam kebaran, rumah sakit, puskesmas salotungo, DPMPTSP dan tempat umum untuk memenuhi peningkatan layanan publik agar lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kerja sama SCC dengan beberapa instansi terkait harusnya di perhatikan dengan baik, ternyata dalam pemanfaatan aplikasi yang terpasang belum berjalan dengan baik, di buktikan dengan wawancara dengan pegawai di disdukcapil dan damkar in sudah mewakili bahwa harusnya dari pihak diskominfo harus lebih jeli dalam pemanfaatan kerja sama ini untuk menunjang program pak bupati dalam hal pelayanan yang lebih baik ke masyarakat.

#### 4. Pelibatan warga Negara.

Pelibatan warga Negara merupakan wewenang pemerintah yang Inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga Soppeng untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Sebagaimana yang di katakan kadis diskominfo:

“Program Soppeng *Command Center* ini belum sepenuhnya masyarakat paham karena konsepnya pemerintahlah yang memberikan pelayanan jadi masyarakat disini tidak merasakan dampak langsungnya akan tetapi melalui monitor ini bapak bupati dapat melihat beberapa titik jika di dapatkan ternyata banyak orang menumpuk maka kepala dinas akan mendapat teguran akan tetapi kami tetap ada sosialisasi ke masyarakat jadi setiap camat akan memberitahukan ke semua kepala desa untuk menyampaikan ke masyarakat misalnya *call center* dan beberapa program lainnya”

Di lanjutkan wawancara dengan pengendali soppeng *command center* yang menyatakan:

“untuk SCC ini sebenarnya masih banyak masyarakat belum tahu, belum ada sosialisasi khusus untuk program ini kepada masyarakat, tetapi umumnya masyarakat sudah menggunakan social media jadi harapan kedepan supaya dealam hal penggunaan teknologi bisa di manfaatkan dengan baik, jadi informasi nantinya bisa di dapatkan langsung melalui media social lagi baik pengguna facebook dan twitter karena setiap hari kami mengupload kegiatan kami dalam hal pemantauan melaui medsos. tetapi dalam hal memperkenalkan program ini bahwa telah ada program soppeng command center di kab. Soppeng kepada kabupaten lain”

Lebih lanjut wawancara dengan pos pemadam kebakaran yang menyatakan:

“dinas pemadam kebakaran selalu melakukan sosialisasi dari setiap kecamatan dan juga di setiap kecamatan telah memiliki nomor masing-masing dimana masyarakat bisa menelpon langsung, untuk itu pemerintah kecamatan pun telah melakukan sosialisasi ke desa desa supaya dalam hal menunjang pemerintahan dalam hal melayani dengan baik kepada masyarakat”

Jadi belum ada sosialisasi langsung melalui pihak SCC untuk memperkenalkan program ini tatapi dalam program yang terintegrasi seperti damkar telah melakukan sosialisasi ke desa-desa hanya saja jika masyarakat dalam hal pemanfaatan di wilayah teknologi bisa di dapatkan melalui akun medsos SCC, akan tetapi melalui hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat di wilayah kota kab. Soppeng walaupun belum sepenuhnya pahan tentang SCC ini yang berinisial MB mengatakan:

“kalau program SCC belum pernah saya dengar de kami hanya lihat kalau CCTV yang di pasang disini de, dan berbicara masalah manfaat ini sebnarnya sangat membantu karena selama ini sudah 1 tahun saya

jualan disini tidak ada lagi ada pencurian dan selama itu juga mobil saya simpan terus disini jadi saya tidak perlu lagi khawatir untuk keamanan mobil saya disini de berbeda dengan *Call Center* selalu ada sosialisasi dari kecamatan dan desa jadi sebenarnya program pemerintah ini sangat memudahkan masyarakat dalam berkordinasi dengan pemerintah jika sewaktu waktu kami membutuhkan pelayanan apalagi sebenarnya jika terjadi kebakaran dan *Call center* ini sangat membantu menurut saya de ”

Dilanjutkan wawancara dengan masyarakat yang berinisial HR:

“kalau SCC baru tahu SCC itu setelah saya baca artikel tersebut, dan memang betul bahwa CCTV ini terintegrasi, kalau CCTV yang di pasang di tempat umum saya rasa sangat bermanfaat karena bisa di pantau langsung jadi pemerintah bisa cepat tanggap jika terjadi masalah apalagi selalu ada sosialisasi sekarang ini kami sudah bisa menelpon ke *call center* jika kami mendapatkan masalah di daerah kami”

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bertajuk Inovasi Daerah menjelaskan tentang perbaikan efektivitas dan dilakukan secara terbuka (umum) jika di lihat pada program SCC ini sudah sangat memenuhi. SCC adalah sebuah program yang menjadi kewenangan pemerintah yang inovatif dengan melibatkan peran penting tokoh masyarakat maupun pemangku masyarakat adat untuk berpartisipasi dalam sosialisasi ataupun pemberian pemahaman kepada masyarakat awam terkait program inovasi ini untuk mendorong ke arah perubahan yang lebih baik.

Hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan Program soppeng *Command Center* mengandung banyak nilai positif di masyarakat, seperti pada saat dibutuhkannya masyarakat hanya perlu menelepon di *call center* 119. Dimana keunggulan dari SCC itu sendiri memiliki layanan terintegrasi dengan tersedianya CCTV di setiap SKPD

dan tempat umum yang selalu bersiaga jika ada yang membutuhkan bantuan, walaupun belum ada sosialisasi mengenai program ini akan tetapi melalui beberapa layanan terintegrasi masyarakat sudah banyak merasakan manfaatnya seperti *Call Center* Selain pemerintah kecamatan perangkat Desa, Dusun, dan yang lainnya yang lebih paham, memberikan pemahaman kepada masyarakat yang belum paham.

5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Untuk memudahkan akses informasi yang dibutuhkan melalui komunikasi yang memanfaatkan teknologi sehingga penyebaran informasi mampu melingkupi secara menyeluruh.

Dalam pemanfaatan teknologi di Soppeng *Command Center* yaitu pemanfaatan CCTV dengan beberapa layar lebar, dan melalui jaringan *Metro Ethernet* yang terhubung ke SKPD dari ruangan bupati soppeng dalam memberikan pelayanan ke masyarakat dan juga bisa langsung melapor melalui facebook dan twitter Soppeng *Command Center*.

Sebagaimana yang dikatakan kepala diskominfo yang menyatakan:

“kami menyediakan tempat melapor bagi masyarakat dimana mereka bisa mengutarakan masalah mereka dengan melapor melalui facebook dan twitter dan juga di tahun 2019 ini kami selaku pemerintah menghadirkan program untuk suara aspirasi rakyat melalui program lapor”

Demikian juga untuk menjamin kelangsungan pelayanan dibentuk jaringan informasi dan komunikasi antara *publick Safety Center*, dinas pemadam kebakaran dengan Soppeng *Command Center* sehingga dapat terbentuk sistem pelayanan untuk mendapatkan informasi tentang

program pemerintah, maka dilakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat menghubungi melalui *call center*.

Sebagaimana yang dikatakan oleh pengendali Soppeng *Command Center*:

“SCC memanfaatkan pemantauan melalui layar lebar selama 24 jam jika terjadi masalah di lapangan melalui pemantauan dengan pemanfaatan CCTV baik dari segi pelayanan di setiap SKPD yang terintegrasi, bahkan tempat umum yaitu di villa yuliana, taman kalong”

Di lanjutkan wawancara dengan masyarakat berinisial HR yang mengatakan:

“kalau saya de dapat informasi ini melalui artikel kemudian saya ikuti di medsos, saya bisa lihat aktivitas di kantor daerah melalui facebook dari akun SCC selalu meng upload kegiatan kantor dan walaupun sebenarnya belum pernah saya coba tapi melalui bacaan yang ada di artikel ternyata kita bisa melapor melalui akun fb jika ternyata suatu waktu kami mendapatkan masalah pelayanan di kantor daerah jika suatu waktu kita tidak di layani dengan baik kita bisa melapor melalui akun tersebut”

Sesuai dengan peraturan daerah kabupaten soppeng Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimana dalam pemanfaatan ini harus mampu memudahkan masarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah mealalui medsos baik facebook dan twitter yang di sediakan Soppeng *Command Center*.

Melalui wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan Teknologi komunikasi dan informasi sangat penting dalam program SCC, karena pengendali SCC yang akan memantau setiap saat dan harus mengetahui informasi tentang keluhan apa yang ada pada masyarakat, jadi dengan ini memudahkan langsung dalam pemantauan karena banyak pegawai yang dalam memberikan pelayanan cukup lumayan lama, jadi di harapkan kedepan



karena mereka merasa di pantau juga di ruangan pak bupati, jadi pegawai akan terus memberikan pelayanan secara maksimal.

Hasil pembahasan mengenai strategi inovasi yang dikemukakan oleh Sangkala dalam program inovasi soppeng *command center*, program inovasi ini mampu memenuhi standar kebutuhan masyarakat yang tidak sederhana dimana pelayanan yang maksimal disertai dengan kenyamanan, mampu memonitoring langsung terkait pemenuhan permintaan masyarakat dengan hadirnya 16 CCTV di ruangan bupati untuk membentuk kepastian terkait permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagai pemerintah yang kolaboratif, pemerintah Kabupaten melibatkan beberapa SKPD untuk memenuhi permintaan yang tinggi sehingga tercapai kepuasan masyarakat, melibatkan masyarakat untuk mendorong perubahan, dan teknologi komunikasi yang dimanfaatkan oleh SCC merupakan hal utama dalam mendapatkan informasi.

Soppeng Command center yang di singkat SCC merupakan bentuk inovasi yang berbasis teknologi dengan memanfaatkan CCTV, warehouse, dan *scan absensi* dengan terintegrasi dengan beberapa SKPD antara lain Diskominfo, puskesmas salotungo, rumah sakit, DPMPTSP, Disdukcapil. Bupati soppeng mengendalikan program yang merupakan sebeluan ruangannya itu sendiri dengan memantau pelayanan CCTV di tempat pelayanan yang ada di SKPD, jadi keefektivan pegawai dalam hal pelayanan akan semakin meningkat dengan merasa di pantau setiap waktu, apalagi pegawai mendapatkan teguran langsung jika kedatangan datang terlambat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang inovasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan program soppeng command center di kabupaten soppeng, peneliti dapat menjabarkan sebagai berikut :

1. Layanan terintegrasi, layanan terintegrasi pada Soppeng *Command Center* di bagi menjadi tiga bahagian antara lain CCTV, warehouse melalui jaringan *metro Ethernet* dan *scan absensi*. CCTV terpasang di beberapa SKPD yaitu, Diskominfo, puskesmas salotungo, rumah sakit, DPMPSTSP, Disdukcapil dan tempat umum, berbeda dengan warehouse dengan menggunakan jaringan *metro ethernet* pada perkembangan teknologi saat ini dalam pelaksanaan program ini membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengakomodir semua data yang ada seperti di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang seharusnya data sudah terhimpun ke Soppeng *Command Center* tapi belum berjalan secara maksimal. Jadi, layanan terintegrasi terkait program inovasi SCC jika melihat pelayanan publik yang diberikan program ini mewakili harapan masyarakat yang tidak sederhana dan kenyamanan yang diterima oleh masyarakat terpenuhi dalam proses pelaksanaannya.

2. Desentralisasi, pelayanan yang maksimal di sertai dengan kenyamanan, yang mana pemerintah Kabupaten Soppeng memonitoring langsung terkait pemenuhan permintaan masyarakat melalui pemantaauan dengan layar lebar di ruangan Bupati Soppeng yang terpasang di berbagai instansi pemerintah dan tempat umum di wilayah kota dan kecamatan dan dalam hal pelayanan antara lain, layanan kesehatan, kecelakaan da kebakaran selama 24 jam yaitu layanan terpadu *call center* 119 siap melayani untuk membentuk kepastiaan terkait permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Pemanfaatan kerjasama, sebagai pemerintah yang kalaboratif, pemerintah Kabupaten Soppeng melibatkan beberapa instansi pemerintah yaitu dinas pemadam kebakaran, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, rumah sakit, dpmptsp, Publik *safety center*, puskesmas salotungo, gabungan dinas untuk memenuhi permintaan yang tinggi sehingga tercapai kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan.
4. Pelibatan warga negara, pemerintah dalam hal ini tidak secara langsung memberikan pemahaman, pemerintah hanya menyediakan informasi melalui sosial media kepada masyarakat senyogianya ada sosialisasi karena tidak semua masyarakat menggunakan hp android, walaupun tidak bisa di pungkiri bahwa Program Soppeng *Command Center* mengandung banyak nilai positif di masyarakat, misalnya kecelakaan, kebakaran, dan pelayanan kesehatan yang intinya

memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat hanya perlu menelepon di *call center* 119. Keunggulan dari program ini memiliki layanan terintegrasi jadi akan memudahkan pemerintah dan masyarakat untuk berkomunikasi. lebih lanjut penulis menggaris bawahi program pemerintah kabupaten soppeng ini adalah pemerintahan yang inovatif dengan melibatkan peran penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemberian pemahaman kepada masyarakat awam terkait inovasi yang mendorong kearah perubahan yang lebih baik.

5. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, teknologi menjadi hal yang sangat penting dalam program Soppeng *Command Center*, dalam penggunaan teknologi sudah sangat baik yaitu pemantauan layar lebar untuk mengetahui keluhan masyarakat, lanjut penulis melihat pemerintah lebih menitik beratkan pada *social media* karena masyarakat sudah pada umumnya di era *modern* saat ini apalagi anak-anak muda sudah memiliki HP *android*, tidak lain dari pada itu kegiatan yang ada di SCC terintegrasi di upload melalui *facebook* dan *twitter* dengan harapan kegiatan yang ada di SKPD juga bisa di lihat langsung oleh masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan hasil penelitian, yakni:

- Hasil penelitian ini di harapkan menjadi pertimbangan bagi pemerintah setempat dalam melihat bahwa inovasi yang di buat oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di tingkatkan melalui perkembangan IT.
- Meskipun inovasi pemerintah ini sudah cukup baik akan tetapi masih banyak SKPD yang belum terintegrasi jadi di harapkan bagi pemerintah untuk tahun-tahun selanjutnya supaya semua SKPD dapat terintegrasi.
- Juga di harapkan bukan CCTV saja tetapi aplikasi yang dipasang melauai jaringan metro *Ethernet* itu bisa berjalan dengan baik.
- Di harapkan pula dalam program ini standar operasional pelayanan (SOP) dan petunjuk teknis (juknis) di hadirkan agar program ini bisa berjalan secara maksimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Layanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Volume 1 Nomor 1, halaman 88. ISSN 2303-241X, [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11%20Cindy\\_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11%20Cindy_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf). Di akses pada tanggal 08 agustus 2018.
- Anas, Muhammad Haidir. 2017. *Solo Command Center Dengan Penerapan Greenship New Building Versi 1.2*. Program Studi Arsitektur Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/54888/>. Di akses pada tanggal 23 juli 2018.
- Djamrut, 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Volume 3 nomor 3. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal%20DayangG%20FIX%20\(10-16-15-03-00-50\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal%20DayangG%20FIX%20(10-16-15-03-00-50).pdf). Di akses pada tanggal 10 agustus 2018.
- Fadli, Muhammad. 2016. *Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Fisik (Studi Pembentukan Unit Pelaksanaan Tekhnis Dinas Pekerjaan Umum (UPTD PU) Di Kabupaten Panajam Paser Utara)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2016, volume 4 nomor 4, halaman 1773, ISSN 2477-2458, [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/Muhammad%20Fadli%20\(11-14-16-08-5241\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/Muhammad%20Fadli%20(11-14-16-08-5241).pdf). Di akses pada tanggal 23 juli 2018.
- Fadilla, meirinawati. 2016. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (Gps) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto*. volume 4 nomor 10. Halaman 4. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/17226>. Di akses pada tanggal 08 agustus 2018.
- Fitriana, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayan Public Bumn (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Api Pt Kai Di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Kebijakan dan manajemen public. <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers/kmp3c8840fbdfull.pdf>. Di akses pada tanggal 23 juli 2018.
- Hutagalung, S dan Hermawan, D. 2018. *Membangun inovasi pemerintah daerah*. Yogyakarta: deepublish.
- Kertati, 2017. *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran*. Volume 1 nomor 1, ISSN: 9772581101001. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/569>. Di akses pada tanggal 09 agustus 2018.

- Fathun, laode Muhammad, 2016. *Paradiplomasi menuju kota dunia: studi kasus pada pemerintah kota Makassar*. Volume 1 nomor 1 ISSN: 2548-1436. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ip/article/view/10430>. Di akses pada tanggal 07 september 2018.
- Marom, 2015. *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. Volume 1 nomor 1 ISSN 2460-9714. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/gp/article/view/10415>. Di akses pada tanggal 09 agustus 2018.
- M. Tahir, muchlas dan Ahmad Harakan. 2015. *Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Smart Card di Kota Makassar*. [https://www.researchgate.net/profile/Muchlas\\_Tahir/publication/29215136 Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart Card diKota Makassar/links/56ab3ad808aed814bde895bc.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muchlas_Tahir/publication/29215136_Inovasi_Pemerintah_Daerah_Dalam_Pelaksanaan_Program_Smart_Card_diKota_Makassar/links/56ab3ad808aed814bde895bc.pdf). Di akses pada tanggal 24 juli 2018.
- \_\_\_\_\_.2017. *Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam Mewujudkan Good Health Care Governance Di Kabupaten Bantaeng*. Volume 2 nomor 1. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/258>. Di akses pada tanggal 09 september 2018.
- Martateri. 2017. *Inovasi Terintegrasi dalam Pelayanan Public di Era Otonomi Daerah*. <http://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1814> Volume 3 nomor 1. Di akses pada tanggal 13 september 2018.
- Mulyadi, R dan darmawansyah, R. 2017. *Penerapan Kebijakan E-Demokrasi dalam Konsep Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bandung*. Volume 2 nomor 2 <http://jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/3107>. Di akses pada tanggal 23 juli 2018.
- Nasution, A. H dan kartajaya, H. 2018. *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Noor, Munawar, 2017. *Inovasi dan Orientasi baru otonomi daerah*. Volume 12 nomor 17. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/568>. Di akses pada tanggal 13 september 2018.
- Purwadinata dan david. 2017. *Apakah Inovasi Pajak Daerah Memperlamban Daya Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Desentralisasi Fiskal? (Studi Di Kabupaten Sumbawa, Indonesia)*, volume 17 nomor 12, halaman 46 ISSN (P) 1412-2200 E-ISSN 2548-1851. <https://jurnal.uns.ac.id/jiep/article/view/14944>. Di akses pada tanggal 06 agustus 2018.

- Prawira, Maulana Arief, 2014. Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center* SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi Dki Jakarta). Volume 2 nomor 4. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/download/450/332>. Di akses pada tanggal 13 september 2018.
- Putra, Andi Arkham. 2015. Skripsi. *Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Izin Usaha Industri di Kabupaten Bone*. Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
- Prabowo, Trimo. 2017. Skripsi. *Peran Pemerintah Daerah dalam Mengatasi Konflik Agrarian Perspektif Islam*.
- Rahmawati, Triana Dkk. 2014. *Sinergitas Stakeholders dalam Inovasi Daerah (Studi Pada Program Seminggu Di Kota Probolinggo (Semipro)*, jurnal administrasi publik, volume 2 nomor 4, halaman 641, <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/435>, Di akses pada tanggal 08 agustus 2018.
- Sari, Dewi Puspita. 2017. Skripsi. *Inovasi Pemerintah Daerah dalam Peningkatan, Pendapatan Asli Daerah di Kab. Bone*. Fakultas Ilmu Social Ilmu Politik Universitas hasanuddin Makassar.
- Setiawan, Irfan. (2014). *Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: alfabeta.
- Tedjo, Pratiwi. 2017. *Inovasi Daerah, Kemandirian, dan Daya Saing Di Era Baru Pembangunan Otonomi Daerah*. Volume 1 nomor 1, ISSN:9772581101001. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/571>. Di akses pada tanggal 10 agustus 2018.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

## RIWAYAT HIDUP



**AWALUDDIN.** Lahir di walimpong tanggal 09 september 1995 anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan ayahanda MURSALIN dengan ibunda HARTATI

Penulis memulai pendidikan pada 2001 di sekolah dasar 195 Barae kemudian lulus pada tahun 2007. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTS DDI walimpong dan lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan lagi pendidikan di MA DDI Pattojo Kab. Soppeng lulus pada tahun 2013. Setelah lulus kemudian pada tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah Makassar.



# LAMPIRAN



Nama :Awaluddin

NIM : 105640195314

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVESITAS MUHAMMADDIYAH MAKASSAR**

2019





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

Nomor : 1853/FSP/A.1-VIII/XII/1440 H/2018 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Awaluddin  
St a m b u k : 10564 01953 14  
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Soppeng  
Judul Skripsi : *"Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Soppeng Command Center di Kabupaten Soppeng"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya

Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 06 Desember 2018

Dekan,  
Ub. Pembantu Dekan I

**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM : 1084366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 9332/S.01/PTSP/2018  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.  
Bupati Soppeng

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 403/05/C.4-VIII/XII/1440/2018 tanggal 06 Desember 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **AWALUDDIN**  
Nomor Pokok : 10564 01953 14  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN PROGRAM SOPPENG COMMAND CENTERR  
DI KABUPATEN SOPPENG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 Desember 2018 s/d 31 Januari 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 07 Desember 2018

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



SRN CO0003064

**PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Salotungo No. 2 Tlp. 0484 - 23743 Watansoppeng 90812*

**IZIN PENELITIAN**

**Nomor : 425/IP/DPM-PTSP/XII/2018**

DASAR 1. Surat Permohonan **AWALUDDIN** Tanggal **12-12-2018**  
2. Rekomendasi dari **BAPPELITBANGDA**  
Nomor **425/IP/REK-T.TEKNIS/BAP/XII/2018** Tanggal **14-12-2018**

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA : **AWALUDDIN**  
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **UNIVERSITAS MUHAMMADIAH MAKASSAR**  
Jurusan : **ILMU PEMERINTAHAN**  
ALAMAT : **WALIMPONG**  
UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Soppeng dengan keterangan sebagai berikut :  
JUDUL PENELITIAN : **INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN PROGRAM SOPPENG COMMAND CENTER DI KABUPATEN SOPPENG**  
LOKASI PENELITIAN : **DISKOMINFO, SCC, DISDUKCAPIL, PSC, GABUNGAN DINAS, DINAS KESEHATAN, DPMPSTP, DINAS PEMADAM KEBAKARAN**  
JENIS PENELITIAN : **KUALITATIF**  
LAMA PENELITIAN : **10 Desember 2018 s.d 31 Januari 2019**

- a. Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Izin ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Ditetapkan di : Watansoppeng  
Pada Tanggal : 14-12-2018

**an. BUPATI SOPPENG**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SOPPENG**

**FIRMAN, SP, MM**

Pangkat : **PEMBINA**  
NIP : **19621012 198603 1 027**

Biaya : Rp. 0,00





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

**SURAT KETERANGAN**  
**HASIL PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Nama : Awaluddin  
Nomor Stambuk : 10564 01953 14  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Soppeng  
Communind Center di kabupaten Soppeng

NO	Nama Tim Penilai	Disetujui Tanggal	Tanda Tangan
1	Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si (Ketua)	20/5/2019	
2	Dr. Anwar Parawangi, M.Si	—	—
3	Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si	9/5-2019	
4	Rudi Hardi, S.Sos, M.Si	9/05/2019	

Makassar, 2018  
Mengetahui :  
Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si



## Lampiran Foto



Wawancara dengan kepala dinas komunikasi dan informasi kab. soppeng



Wawancara dengan ka.tu PSC



Wawancara dengan kasi data, monitoring dan evaluasi DPMPTSP





Wawancara dengan pengendali SCC



Wawancara dengan kasi pencegahan dan pengendalian pemadam



Wawancara dengan kbid PIAK dan pemanfaatan datar disdukcapil



Wawancara dengan kasubag tata usaha puskesmas salotungo





Wawancara dengan masyarakat

