

ANALISIS INOVASI SISTEM INFORMASI MELALUI COMMAND CENTER (PROTOTYPE) DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN CIAMIS

Ratna Cahya Ningsih Iswahyudi¹, Angga Yuda Wijaya Putra²

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2}

E-mail: ratna.cahya1403@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menyongsong Era Revolusi Industri 5.0, semua pihak dituntut untuk terbiasa dalam menyeimbangkan dengan berbagai hal yang berhubungan dengan teknologi. Begitu pula organisasi, dituntut agar bisa menyeimbangkan dan terus selaras dengan berbagai perubahan yang ada. Pada era ini, tentu perlu adanya perubahan yang progresif dan signifikan dalam berbagai hal, terutama dalam hal peningkatan kualitas di bidang sistem informasi. Solusi untuk meningkatkan kualitas dalam sistem informasi ialah dengan adanya inovasi. Sekterariat DPRD Kabupaten Ciamis selangkah lebih maju dalam mengembangkan inovasi sistem informasi melalui Command Center (Prototype). Inovasi Sistem Informasi Command Center (Prototype) ini bertujuan agar meningkatkan kualitas dalam pelayanan, dan pengolahan data untuk mendukung kinerja DPRD agar lebih efisien, dan efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa inovasi yang diterapkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis, dan bagaimana proses penerapan inovasi Command Center (Prototype) di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Lokasi penelitian di kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Peneliti mengambil teori yang dikemukakan oleh Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) yaitu diantaranya Relative Advantage (keuntungan relatif), Compability (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati) sebagai landasan dalam menganalisis keberhasilan inovasi sistem informasi Command Center (Prototype) yang diterapkan di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Command Center (Prototype) Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis sejauh ini sudah cukup progresif meskipun belum begitu signifikan. Akan tetapi Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis terus berupaya mengembangkan inovasi Command Center (Prototype) untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam menunjang kinerja DPRD dan Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Diharapkan dengan adanya inovasi ini dapat menjadi rujukan bagi organisasi lain dalam menerapkan konsep e-Government pada organisasi yang membawa pembaharuan yang berkelanjutan di Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci: *Inovasi, Sistem Informasi, Command Center (Prototype).*

ABSTRACT

In welcoming the Era of the Industrial Revolution 5.0, all parties are required to get used to balancing with various things related to technology. Likewise, organizations are required to be able to balance and continue to be in harmony with the various changes that exist. In this era, of course there is a need for progressive and significant changes in various ways, especially in terms of quality improvement in the field of information systems. The solution to improve the quality of information systems is innovation. The Ciamis Regency DPRD Secretariat is one step ahead in developing information system innovations through the Command Center (Prototype). This innovation of the Command Center Information System (Prototype) aims to improve the quality of service and data processing to support DPRD performance to be more efficient and

effective. The purpose of this study was to find out what innovations were implemented by the Ciamis Regency DPRD Secretariat, and how the process of implementing the Command Center (Prototype) innovation was at the Ciamis Regency DPRD Secretariat. This study used a qualitative approach research method with a descriptive type. The research location is in the Ciamis Regency DPRD Secretariat office. Researchers took the theory put forward by Rogers (2003 in Ladiatno, 2013: 9), namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability as a basis for analyzing the success of the Command Center (Prototype) information system innovation implemented at the Ciamis Regency DPRD Secretariat. Based on the research results, it can be concluded that the performance of the Command Center (Prototype) Secretariat of the DPRD Ciamis Regency so far has been quite progressive, although not so significant. However, the Ciamis Regency DPRD Secretariat continues to strive to develop Command Center (Prototype) innovations to improve service quality, especially in supporting the performance of the DPRD and the Secretariat of the Ciamis Regency DPRD. It is hoped that this innovation can become a reference for other organizations in applying the concept of e-Government to organizations that bring about sustainable renewal in Ciamis Regency.

Keywords: *Innovation, Information System, Command Center (Prototype)*

PENDAHULUAN

Inovasi merupakan salah satu hal yang harus selalu dilakukan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik, tidak terkecuali pada organisasi non-profit seperti pemerintah. Maka dari itu organisasi dituntut untuk selalu memiliki inovasi tinggi untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan peluang pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Inovasi merupakan kunci untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing daerah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi menjadi salah satu tool dalam mengakselerasi peningkatan daya saing Indonesia. inovasi merupakan cara baru dalam praktek tata kelola pemerintahan, yang bisa membuat proses lebih efektif, efisien, memangkas prosedur yang tidak diperlukan. Pemerintah daerah menjadi salah satu ujung tombak pelayanan publik yang wajib melakukan inovasi.

Inovasi disusun sebagai pemikiran untuk mengimplementasikan Good Government

didalam manajemen pengelolaan pembangunana digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah di ruang lingkup sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis.

Dengan adanya inovasi yaitu berupa *Command Center (Prototype)* yang berfungsi untuk menerima saran, pengaduan, dan aspirasi dari seluruh warga masyarakat Kabupaten Ciamis. Sesuai dengan fungsinya command center mempunyai visi yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional dan proporsional dengan misi meningkatkan profesionalitas dalam mendukung terwujudnya peran, tugas dan fungsi DPRD Kabupaten Ciamis.

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi

Inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia (Makmur dan Thahier: 2015, p. 9).

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru;

pembaharuan, maupun penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Dengan kata lain, inovasi adalah suatu ide, produk, metode serta perubahan yang dirasa merupakan hal baru menuju kearah perbaikan, atau berbeda dari yang telah ada sebelumnya, yang dilakukan dengan sengaja dan berencana (tidak secara kebetulan) dan dipergunakan untuk tujuan-tujuan tertentu.

Sejalan dengan itu, menurut Rogers (dalam Alif Fajarria:2018), salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Lebih sederhananya, Mulgan & Albury mendefinisikan “*innovation as new ideas that work. To be more precise: Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality*” Menurut Albury dan David 2003 (dalam Alif Fajarria:2018). Yakni inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat.

Selanjutnya Mulgan & Albury menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk 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.

Faktor Pendorong Inovasi

Menurut Albury dan David (dalam Alif Fajarria: 2018) sebuah inovasi tidak serta merta muncul begitu saja, namun hal tersebut didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan sebuah kualitas yang menjadi target pencapaian organisasi. Oleh karena itu, Mulgan & Albury merumuskan empat elemen utama yang mendorong adanya sebuah inovasi, yakni antara lain:

1. *Generating Possibilities* (menghasilkan kemungkinan)
2. *Incubating and Prototyping* (mengkubasi dan membuat prototipe)
3. *Replicating and Scaling Up* (merekupliasi dan meningkatkan)
4. *Analysing and Learning* (menganalisis dan belajar)

Faktor Penghambat Inovasi

Dalam penerapannya, inovasi tidak terjadi secara mulus tanpa hambatan. Banyak yang justru terkendala oleh berbagai faktor dalam menerapkan sebuah inovasi. Mulgan & Albury, mengidentifikasi delapan jenis hambatan inovasi, antara lain (Albury, David: 2003):

1. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (Keengganan menutup program yang gagal).
2. *Culture of risk aversion* (Budaya yang tidak menyukai resiko).
3. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada penghargaan atau insentif).
4. *Delivery pressures and administrative burdens.* (Tekanan dan hambatan administrative).
5. *Short-term budgets and planning horizons* (Anggaran dan perencanaan jangka pendek).
6. *Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements* (Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)
7. *Over-reliance on high performers as sources of innovation* (Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*)
8. *Poor skills in active risk or change management* (Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan).

Dimensi Atribut Inovasi

Dalam penerapannya, inovasi memiliki karakteristik/atribut. Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) atribut inovasi merupakan cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh

karakteristik itu sendiri, yang mencakup lima atribut inovasi, diantaranya:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dimana sebuah inovasi dianggap memiliki keunggulan/kelebihan dan memiliki nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* (Kesesuaian) yaitu inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.
3. *Complexity* (Kerumitan) dimana suatu inovasi memiliki kerumitan atau kendala-kendala tertentu namun tingkat kendala bukan hal yang penting karena dapat diatasi.
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba) yaitu inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* (Kemudahan diamati) merupakan derajat dimana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Sistem Informasi

Istilah sistem informasi biasanya berhubungan dengan sistem yang digunakan dalam suatu organisasi dan mencerminkan rangkaian proses yang dikerjakan untuk mengolah data dan menghasilkan informasi, seperti sistem informasi penjualan, sistem informasi pembelian, sistem informasi penggajian, dan sebagainya. Berikut ini beberapa pengertian sistem informasi menurut para ahli:

(Jeffrey L. Whitten, Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman 2004) Sistem Informasi adalah susunan dari orang, data proses, dan antar-muka yang berinteraksi untuk mendukung dan meningkatkan operasi harian dalam bisnis dan juga untuk meningkatkan dan mendukung kebutuhan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang diperlukan oleh manajemen dan *user*.

Sedangkan menurut (Jogiyanto Hartono, MBA. Ph. D. 2005) Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem yang digunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, penunjang operasi harian.

Inovasi dalam sistem informasi berguna untuk mengembangkan operasi-operasi manajemen yang digunakan berbagai macam organisasi dan perusahaan. Contohnya manfaat dalam Sistem Informasi adalah meningkatkan efisiensi operasional, memperkenalkan inovasi bisnis, membangun sumber-sumber informasi strategis. Dalam Teknologi Informasi, inovasi-inovasi yang baru dapat menghasilkan *output* yang berkembang. Dapat juga membantu manusia dalam mengerjakan sesuatu.

Command Center

Secara umum, *Command Center* dapat diartikan sebagai tempat atau lokasi untuk memberikan perintah, koordinasi, dan pengambilan keputusan yang cepat dalam mendukung atau menanggapi peristiwa-peristiwa penting. Dari sisi perusahaan, *Command Center* merupakan salah satu fasilitas yang dibutuhkan perusahaan dalam menjalankan *Crisis Management* atau *Business Continuity Management*.

Command Center adalah suatu lokasi yang lengkap dengan infrastruktur yang diperlukan, dimana seorang direktur atau pengambil keputusan bersama-sama dengan tim, untuk melakukan rapat, mengambil keputusan, mengelola, memantau dan mengendalikan semua tindakan yang diperlukan dalam menanggapi krisis yang

dihadapi perusahaan, antara lain termasuk keadaan darurat. tindakan tanggap, rencana tindakan perbaikan dan pemulihan, langkah pengadaan, dan langkah penyediaan informasi publik

Inovasi Sistem Informasi *Command Center (Prototype)* Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis

Command Center (Prototype) Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis merupakan inovasi sistem informasi dalam upaya menunjang kinerja Pimpinan dan Anggota DPRD Kabupaten Ciamis. Fungsi utama *Command Center (Prototype)* Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis ialah menyajikan Data dan Informasi yang cepat, tepat, akurat dan transparan kepada masyarakat terkait kegiatan DPRD dan kegiatan di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis.

Command Center (Prototype) Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis telah diresmikan pada bulan Oktober 2022 tahun lalu yang bertempat di Gedung Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Jl. Ir H. Djuanda No.164 Ciamis. Peluncuran *Command Center (Prototype)* ini dihadiri oleh Wakil Ketua DPRD Dede Herli, S.Pt., M.M., Wakil Ketua DPRD Sopwan Ismail., S.Psi.,M.H., Kapolres Caimis AKBP Tony Prasetyo Yudhongkoro, S.H.,S.I.K.,M.T., Dandim Ciamis Letkol Inf Wahyu Alfyan Arisandi, S.I.P.,M.I.Pol., Kepala Dinas Kominfo Ciamis H.Tino Armyanto L.S.,S.T., M.Si., Kepala Badan Kesbangpol Ciamis Drs. H. Sukendar, M.Si., dan tamu undangan lainnya.

Command Center (Prototype) ini pertama kali di gagas oleh Sekretaris Dewan Drs. Wawan Ruhiyat, M.,M ketika beliau sedang mengikuti Diklat Kepemimpinan Nasional Tk. II Angkatan VIII Tahun 2022. *Command Center (Prototype)* berangkat dari gagasan utama yang bertumpu pada 3 hal yakni:

1. Benahi Data (Benda);
2. Rancang Informasi dengan terpadu (Rindu);

3. Memberikan Informasi yang akurat (Minat).

Sejak diresmikan, *Command Center (Prototype)* aktif menyajikan informasi atau berita terbaru melalui *website* resmi *command center (prototype)*. *Website* tersebut sangat mudah diakses dan dirancang dengan berbagai fitur yang dapat membantu dan memudahkan pembaca untuk mendapatkan informasi maupun data yang diperlukan.

Selain *website*, *Command Center (Prototype)* disinergikan dengan memiliki *room* khusus di Gedung Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis, dengan dilengkapi fasilitas yang cukup lengkap guna menunjang *command center (prototype)* berfungsi secara optimal. *Command Center room* ini dibentuk untuk memudahkan dalam menghimpun, mengelola maupun menyajikan data, informasi, berita-berita dari berbagai aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan oleh DPRD dan Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis dalam satu pintu atau server.

Dalam pelaksanaan terobosan atau inovasi sistem informasi melalui *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis, diharapkan mampu menjadi *Center* dalam menerapkan *e-Government* pada organisasi yang membawa pembaharuan yang berkelanjutan di Kabupaten Ciamis.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yaitu untuk mendiskripsikan dan menganalisis inovasi sistem informasi *Command Center (Prototype)* kemudian diinterpretasikan. Penelitian ini memfokuskan pada kajian inovasi pada *Command Center (Prototype)* sebagai alat untuk memfasilitasi kinerja DPRD dan Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis dalam upaya meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pelayanan publik berbasis online melalui *website* yang sudah diperbarui dengan dilengkapi fitur tambahan.

Data yang digali dari lapangan dengan melalui teknik-teknik pengumpulannya sebagai berikut : Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali data yang berasal dari narasumber; Pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan/ interviw guide kepada informan yang terkait penerapan inovasi *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis; Observasi dilakukan terhadap fenomena yang bisa ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan kinerja dan progres dari *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Pencarian literatur ataupun dokumen juga akan dilakukan untuk mendukung data agar dapat memberikan penjelasan yang lebih gamblang terhadap fenomena yang terjadi.

Teknik analisis data secara kualitatif deskriptif dilakukan berdasarkan data yang berhasil diperoleh dari hasil wawancara yang mendalam (*depth interview*) yang telah dilakukan terhadap para narasumber. Teknis analisis ini melalui langkah-langkah sebagai berikut (1) Reduksi Data yakni mengeliminasi data yang kurang relevan, menyusun abstraksi data dan satuan-satuan data (2) Kategorisasi, data digolong-golongkan sesuai dengan kategorinya (3) Menyusun hubungan antar kategori, satu kategori data dibanding dengan kategori lainnya untuk melihat hubungan antar kategori, untuk selanjutnya diinterpretasi makna makna setiap hubungan dan (4) Interpretasi dan Kesimpulan, hasil interpretasi hubungan antar kategori selanjutnya dicari makna sebagai kesimpulan. Miles and Huberman 1992 (dalam Aufarul Marom: 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Command Center (Prototype) Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis yang merupakan salah satu inovasi sistem informasi dalam menyajikan Data dan Informasi yang cepat, tepat, akurat dan transparan kepada masyarakat terkait kegiatan DPRD dan

kegiatan di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, maka peneliti mengambil teori yang dikemukakan oleh Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) sebagai acuannya. Terdapat lima atribut/karakteristik dalam proses penerapan inovasi yaitu diantaranya:

Dimensi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi *Command Center (Prototype)* memiliki nilai kebaruan dan keuntungan lebih dibandingkan dengan sistem sebelumnya maupun inovasi lainnya. Nilai kebaruan yang muncul dari adanya *Command Center (Prototype)* penyajian data maupun informasi dengan fitur yang menarik, mudah serta menggunakan teknologi yang canggih dalam penerapannya. Dengan adanya inovasi *Command Center (Prototype)* ini dapat menggabungkan berbagai data dan informasi dalam satu server dari setiap bagian-bagian di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis.

Selain itu, melalui penerapan sistem ini masyarakat dapat mendapatkan data dan informasi secara mudah, cepat, tepat, dan akurat. Hal tersebut tidak hanya dirasakan oleh Anggota Dewan saja yangmana sebagai pihak yang difasilitasi akantetapi juga masyarakat sebagai pengguna layanan. Keuntungan yang dimiliki dari inovasi *Command Center (Prototype)* ini akan memberikan kepuasan dan nilai lebih kepada masyarakat.

Dimensi *Compatibility* (Kesesuaian)

Penerapan inovasi *Command Center (Prototype)* ini memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya, karena merupakan perbaikan atau pengembangan sistem informasi dari sistem yang sebelumnya yakni *website* DPRD Kabupaten Ciamis yangmana telah lama vakum tidak diperbarui. Namun kali ini, memiliki sistem pelayanan yang berbeda dengan pelayanan sebelumnya, yang ini lebih modern, baik dari segi pengembangan maupun dari segi tampilan yaitu didukung dengan fitur baru yang menarik dan feksibel

untuk diakses. Sehingga memudahkan pengguna dalam mendapatkan data atau informasi.

Dimensi Complexity (Kerumitan)

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti bersama Bapak Rachmat Aziz selaku Tenaga Ahli bidang IT sekaligus operator dari *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis. Peneliti dapat menganalisis dan menyimpulkan bahwa dalam proses penerapan inovasi *Command Center (Prototype)* jika dilihat dari sisi teknisnya ada beberapa kendala/hambatan yang cukup berarti sehingga inovasi *Command Center (Prototype)* ini belum berjalan secara optimal.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu diantaranya:

1. Jumlah SDM Yang Kurang

Dalam pengimplementasian inovasi sistem informasi *Command Center (Prototype)*, keterbatasan kuantitas dari SDM yang ada akan sangat berpengaruh terhadap progres dari inovasi tersebut. SDM yang terdapat pada saat ini untuk mengurus *Command Center (Prototype)* dirasa kurang, terutama karena banyaknya pegawai yang sudah pensiun dan belum ada perekrutan pegawai sebagai tenaga ahli di bidang IT.

2. Kurangnya Koordinasi dan Evaluasi Antara Pimpinan dan Bawahan.

Sejak diresmikan pada bulan Oktober tahun lalu hingga sekarang sudah berjalan 4 bulan, belum ada koordinasi dan evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dan bawahan terkait konsep dan tindak lanjut dari *Command Center (Prototype)* kedepannya. Selain itu, belum ada pembahasan target jangka menengah dan jangka panjang, yang baru terealisasi saat ini hanya target jangka pendek.

3. Sarana dan Prasarana Yang Belum Lengkap

Sebagai instansi yang dalam kegiatannya memfasilitasi dan berhadapan dengan pejabat publik, dan masyarakat perlu adanya anggaran yang cukup banyak untuk melengkapi sarana dan prasarana yang

lengkap agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Dimensi Triability (Kemungkinan dicoba)

Penerapan inovasi sistem informasi *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis memang memberikan pengaruh yang besar salah satunya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, instansi di Kabupaten Ciamis yang pertamakali menerapkan adanya terobosan atau inovasi *Command Center* ini hanya Sekretariat DPRD. Oleh karena itu, inovasi ini diharapkan menjadi salah satu contoh dan mampu menjadi *Center* dalam menerapkan *e-Government* pada organisasi yang membawa pembaharuan yang berkelanjutan di Kabupaten Ciamis. Khususnya di bidang sistem informasi.

Dimensi Observability (Kemudahan diamati)

Penerapan inovasi *Command Center (Prototype)* memiliki sisi peningkatan kinerja yang lebih baik dari sistem informasi yang sebelumnya. Terbukti dari mekanisme kerja yang dapat diamati dengan jelas, serta berhasil menciptakan terobosan terbaru melalui launchingnya *Command Center (Prototype)* yangmana pertama kali diterapkan di Kabupaten Ciamis.

Kemudahan mengakses dan juga fitur yang disajikan sangat menarik dan mudah, serta dilengkapi fitur tambahan lainnya seperti pengguna dapat mencari judul buku untuk meminjam buku di Perpustakaan Ciamis, mencari berita terupdate seputar DPRD Kabupaten Ciamis dan juga berita di Kabupaten Ciamis. Selain itu, ada fitur *Video Conference Zoom* yang berfungsi untuk melakukan meeting secara online. Dan masih banyak lagi fitur menarik yang tersedia dari *Command Center (Prototype)* ini.

KESIMPULAN

Pada era ini, tentu perlu adanya perubahan, yang progresif dan signifikan, dalam berbagai hal, terutama dalam hal

peningkatan kualitas di bidang sistem informasi. Solusi untuk meningkatkan kualitas dalam sistem informasi ialah dengan adanya inovasi. Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis selangkah lebih maju dalam mengembangkan inovasi sistem informasi melalui *Command Center (Prototype)*. Inovasi sistem Informasi *Command Center (Prototype)* ini bertujuan agar meningkatkan kualitas dalam pelayanan, dan pengolahan data untuk mendukung kinerja DPRD agar lebih efisien, dan efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa inovasi yang diterapkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis, dan bagaimana proses penerapan inovasi *Command Center (Prototype)* di Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif Fajarria, A S. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB Linmas) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(1),1-14
- Marten Prasetyo, J. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNDIP*.
- Dwi, N. (2012). Analisis Sistem Informasi Inovasi Psc (*Public Safety Center*) 119 Dengan Metode Pieces Di Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali. *Jurnal Prodi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 1-6.
- Aufarul, M. (2016). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*.
- Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*. 2. 267275.
- Agustia, Indri. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Fisip*. (4). 1-15.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Buku & e-Book**
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.
- Dokumen Resmi**
- Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Skripsi, Tesis, Disertasi, Laporan Penelitian:**
- Hafiz, K. (2020). Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Skripsi Jurusan Administrasi Negara, Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*.
- Tulisan/Berita :**
- Ciamis Info. 18 Oktoberber, 2022. *Dukung Kinerja DPRD Ciamis, Sekretariat Dewan Kini Miliki Command Center*.
- Artikel:**
- Ivosight. 28 Juli 2022. *Pengertian dan Fungsi Command Center*. Diakses 03 Januari 2023, Pukul 11.14 WIB. (diakses dari <https://ivosights.com/read/artikel/pengertian-dan-fungsi-command-center>).
- Internet:**
- Yulia, H. *Pengertian Inovasi Sistem Informasi*. Diakses 03 Januari 2023.(diakses dari <https://yuliahendro.blogspot.com/2017/09/pengertian-inovasi-sistem-informasi-dan.html>).