



EFEKTIVITAS PROGRAM *COMMAND CENTER* DALAM MENINGKATKAN INFORMASI PUBLIK PADA BIDANG SUMBER DAYA AIR DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN CIANJUR

Desvira Yuniar¹⁾, Agustina Setiawan²⁾, Yamardi³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk penyediaan informasi cepat dan akurat di sektor pemerintahan. Di Kabupaten Cianjur, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang menginisiasi program *Command Center* terintegrasi dengan aplikasi Mobile Drainase Information System (MODIS) untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi publik di bidang sumber daya air. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Program *Command Center* dalam meningkatkan kualitas informasi publik dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat implementasinya. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan dari Dinas PUTR Kabupaten Cianjur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *Command Center* berdampak positif dalam meningkatkan akses informasi real-time, mempercepat koordinasi antarbidang, serta mempermudah pelaporan dan pemantauan kondisi saluran air melalui aplikasi MODIS. Namun dalam kenyataannya, efektivitas program ini dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya literasi digital masyarakat, dan belum meratanya cakupan data irigasi. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa *Command Center* memiliki potensi besar dalam mendukung keterbukaan informasi publik, namun memerlukan penguatan infrastruktur dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mencapai efektivitas optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, *Command Center*, Informasi Publik, Sumber Daya Air, MODIS.

Abstract

Advances in information technology have driven the transformation of public services, including the provision of fast and accurate information in the government sector. In Cianjur Regency, the Public Works and Spatial Planning Agency initiated a Command Center program integrated with the Mobile Drainage Information System (MODIS) application to improve the effectiveness of public information delivery in the water resources sector. This study aims to analyze the effectiveness of the Command Center program in improving the quality of public information and identify supporting and inhibiting factors for its implementation. Using a qualitative approach with descriptive

methods, data was collected through in-depth interviews, observations, and documentation with informants from the Cianjur Regency Public Works and Spatial Planning Agency. The results indicate that the Command Center program has a positive impact in improving access to real-time information, accelerating inter-sectoral coordination, and facilitating reporting and monitoring of water channel conditions through the MODIS application. However, in practice, the program's effectiveness faces obstacles such as limited internet access, lack of digital literacy among the public, and uneven coverage of irrigation data. The study's conclusions confirm that the Command Center has significant potential to support public information transparency, but requires infrastructure strengthening and public outreach to achieve optimal effectiveness.

Keywords: Effectiveness, Command Center, Public Information, Water Resources, MODIS.

PENDAHULUAN

Banjir dan genangan air masih menjadi permasalahan lingkungan yang berulang di Kabupaten Cianjur. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya mengganggu aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, tetapi juga merusak infrastruktur serta menurunkan kualitas lingkungan pemukiman. Kondisi ini diperburuk oleh lemahnya sistem drainase yang ada, baik dari aspek perencanaan, kapasitas fisik, maupun pemeliharaan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Cianjur melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang mengembangkan Program *Command Center* yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile Drainase Information System (MODIS). Program ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi informasi publik, mempercepat respons penanganan masalah drainase, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air.

Meskipun memiliki potensi besar, dalam kenyataannya implementasi program *Command Center* masih menghadapi sejumlah kendala. Keterbatasan wilayah cakupan, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak merata menjadi penghalang optimalisasi program. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal program, yaitu keterbukaan informasi dan partisipasi publik, dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana program ini efektif dalam meningkatkan informasi publik di bidang sumber daya air.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan mengenai bagaimana efektivitas program *Command Center* dalam meningkatkan informasi publik pada bidang sumber daya air di Kabupaten Cianjur, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaannya. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat daerah.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan landasan teori efektivitas program dari Campbell (1976) yang menilai efektivitas melalui tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan (goal achievement), kepuasan pengguna (client satisfaction), dan keberhasilan program (program success). Selain itu, teori efektivitas organisasi menurut Steers (1985) memperkuat kerangka analisis dengan menekankan pentingnya proses implementasi dan dampak program terhadap pemangku kepentingan. Dengan mengacu pada teori-teori tersebut, penelitian ini memberikan kajian komprehensif mengenai sejauh mana *Command Center* mampu mencapai tujuan peningkatan keterbukaan informasi publik serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kabupaten Cianjur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai efektivitas program *Command Center* dalam meningkatkan informasi publik di bidang sumber daya air. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fenomena secara komprehensif berdasarkan konteks nyata yang terjadi di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi implementasi program secara akurat.

Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri atas pejabat Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Cianjur, operator *Command Center*, serta masyarakat pengguna aplikasi MODIS. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap mekanisme operasional *Command Center* dan interaksi dengan

masyarakat. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan dinas, arsip kebijakan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Unit analisis penelitian ini adalah Program *Command Center* Dinas PUTR Kabupaten Cianjur, dengan fokus pada implementasi aplikasi MODIS dalam penyebaran informasi publik. Informan ditentukan secara purposive, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan, keterlibatan, dan pengalaman langsung dalam pelaksanaan program.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali perspektif dan pengalaman informan, observasi dilakukan untuk memahami proses kerja *Command Center* secara langsung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung dari sumber tertulis.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi terstruktur, dan kesimpulan ditarik secara induktif berdasarkan temuan lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Cianjur pada tahun 2024 hingga awal 2025, disesuaikan dengan kegiatan operasional serta ketersediaan informan. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai efektivitas *Command Center* serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik.

PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung secara cepat dan masif membuat setiap organisasi, terutama yang tergolong ke dalam organisasi pemerintahan untuk beradaptasi dengan kemajuan zaman. Segala upaya dilakukan demi mempertahankan eksistensi dan keberlangsungan organisasi pemerintah dalam menjalankan fungsi serta perannya kepada publik. Dalam upaya untuk terus mengakomodir kebutuhan publik di era digital seperti sekarang, tentunya diperlukan cara-

cara yang lebih efisien, akurat, dan terintegrasi satu dengan lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi dianggap dapat menjadi solusi guna menunjang perbaikan kualitas kerja organisasi pemerintahan. Selain itu, adanya pengintegrasian data secara komprehensif juga diharapkan dapat membantu terwujudnya sistem pemerintahan yang efektif dan menyeluruh.

Pemerintah Kabupaten Cianjur melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, khususnya Bidang Sumber Daya Air, berupaya menjawab tantangan tersebut dengan menghadirkan Program *Command Center* yang terintegrasi sebagai sarana percepatan dan peningkatan kualitas informasi publik di bidang sumber daya air. melalui aplikasi MODIS (Mobile Drainase Information System). Inovasi ini merupakan bagian dari pengembangan sistem pelayanan publik yang mengandalkan teknologi digital sebagai sarana pendukung pelaporan, pemantauan, dan pendataan kondisi drainase di lapangan.

Aplikasi MODIS merupakan langkah strategis Pemerintah Kabupaten Cianjur dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan publik, khususnya di bidang pengelolaan drainase dan penanggulangan banjir. Namun, efektivitas implementasinya masih menyisakan sejumlah persoalan, mulai dari keterbatasan cakupan wilayah, akses platform yang belum inklusif, hingga rendahnya partisipasi masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dan hambatan teknis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal program yang mengedepankan partisipasi dan transparansi, dengan kenyataan di lapangan yang belum sepenuhnya mendukung capaian tersebut.

Efektivitas program *Command Center* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti dukungan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaporan dan akses informasi. Pelaksanaan program ini menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berbasis transparansi, efisiensi, dan responsif terhadap permasalahan drainase serta banjir yang sering terjadi di wilayah Cianjur.

Program *Command Center* diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan informasi kepada masyarakat, terutama dalam hal penyampaian

kondisi drainase, penanganan genangan air, serta respon terhadap laporan masyarakat secara cepat dan akurat. Efektivitas tersebut tercermin dari tiga aspek utama, yaitu sejauh mana tujuan program tercapai (goal achievement), kepuasan pengguna atau masyarakat (client satisfaction), dan keberhasilan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (program success). Ketiga dimensi tersebut menjadi landasan utama dalam mengevaluasi dampak nyata dari implementasi program terhadap masyarakat secara luas.

Dalam praktiknya, Program *Command Center* melalui Aplikasi Modis menghadapi berbagai dinamika. Di satu sisi, *Command Center* telah memberikan kemudahan akses informasi dan mempercepat alur komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Akan tetapi, di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan cakupan wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta hambatan teknis seperti koneksi internet yang belum merata dan keterbatasan platform aplikasi menjadi faktor yang memengaruhi capaian program secara keseluruhan. Kondisi ini menegaskan adanya kesenjangan antara rancangan ideal program dan realitas pelaksanaannya di lapangan. Dalam kaitan dengan skripsi ini yang berjudul Efektivitas Program *Command Center* dalam Meningkatkan Informasi Publik pada Bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur, peneliti membagi menjadi 3 (tiga) sub bab pembahasan yaitu:

1. Efektivitas Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Cianjur;
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur; dan
3. Faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan Efektivitas Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur.

Berikut adalah pembahasan dari masing-masing sub bab pembahasan tersebut.

Efektivitas Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Cianjur

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, dalam target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu dalam mengevaluasi jalannya sebuah organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep efektivitas adalah faktor dalam menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam pencapaian tujuan organisasi dengan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, dan ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output).

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara. Keterbukaan informasi merupakan prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Informasi publik adalah hak warga negara untuk mengetahui kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan umum. Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik wajib menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat, dan sederhana.

Upaya penguatan sistem informasi publik melalui aplikasi MODIS sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang cepat, tepat, dan akurat dari badan publik, termasuk informasi mengenai pelayanan infrastruktur dan penanganan bencana seperti banjir. Selain itu, pengembangan MODIS juga relevan dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Peraturan Menteri PUPR) Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan, yang mengatur bahwa sistem drainase harus dikelola secara terencana, terintegrasi, dan

partisipatif. Kehadiran MODIS sebagai alat pelaporan masyarakat terhadap kondisi drainase merupakan bentuk aktualisasi dari kedua regulasi tersebut, sekaligus menjadi indikator bahwa pemerintah daerah telah mencoba menjalankan prinsip-prinsip transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik dalam tata kelola sumber daya air.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat adanya aplikasi MODIS merupakan langkah strategis Pemerintah Kabupaten Cianjur dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan publik, khususnya di bidang pengelolaan drainase dan penanggulangan banjir. Namun, efektivitas implementasinya masih menyisakan sejumlah persoalan, mulai dari keterbatasan cakupan wilayah, akses platform yang belum inklusif, hingga rendahnya partisipasi masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dan hambatan teknis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal program yang mengedepankan partisipasi dan transparansi, dengan kenyataan di lapangan yang belum sepenuhnya mendukung capaian tersebut. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana program Command Center, khususnya melalui aplikasi MODIS, telah berfungsi sebagai sarana peningkatan informasi publik di bidang sumber daya air. Berkaitan dengan Efektivitas *Command Center* dalam meningkatkan informasi publik pada bidang sumber daya air Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Cianjur, peneliti membahasnya berdasarkan kepada teori Efektivitas menurut Campbell (1976) yaitu:

- a. Pencapaian Tujuan;
- b. Kepuasan Pengguna;
- c. Keberhasilan Program.

Berikut adalah pembahasan dari masing-masing indikator tersebut.

a. Dimensi Pencapaian Tujuan

Dimensi pencapaian tujuan merupakan pilar fundamental dalam mengukur efektivitas suatu program, merefleksikan sejauh mana inisiatif yang diluncurkan berhasil menggapai sasaran yang telah digariskan. Dalam konteks Program *Command Center* khususnya aplikasi MODIS di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kabupaten Cianjur, salah satu

ambisi utama yang menjadi sorotan adalah kapabilitas untuk menyajikan data pengairan secara real-time. Ketersediaan informasi yang mutakhir dan instan ini bukan sekadar kemewahan teknologi, melainkan sebuah prasyarat esensial yang diharapkan menjadi landasan kokoh bagi pengambilan keputusan yang cepat, akurat, serta katalisator bagi peningkatan transparansi informasi publik di sektor sumber daya air.

Program *Command Center* telah memenuhi sebagian besar target yang direncanakan, yaitu tersedianya kanal pelaporan berbasis teknologi, percepatan pengolahan data, serta peningkatan kecepatan respon terhadap laporan masyarakat. Masyarakat di wilayah uji coba seperti Kecamatan Cipanas dan Kecamatan Cianjur Kota sudah merasakan manfaat aplikasi MODIS dalam mempercepat proses penanganan masalah drainase. Namun, masih terdapat kesenjangan implementasi karena program ini belum menjangkau seluruh kecamatan di Kabupaten Cianjur. Dengan demikian, meskipun tujuan program telah dicapai dalam lingkup terbatas, perluasan wilayah cakupan menjadi langkah strategis yang harus dilakukan agar manfaat program dapat dirasakan secara merata.

b. Dimensi Keberhasilan Program

Keberhasilan suatu program tidak semata diukur dari tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, melainkan juga dari dampak transformatif yang dihasilkannya terhadap proses kerja, kualitas layanan, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Dalam konteks Program *Command Center* dan aplikasi MODIS di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kabupaten Cianjur, evaluasi keberhasilan ini melampaui indikator fungsional semata, merambah pada bagaimana inisiatif ini telah membentuk ekosistem informasi yang lebih responsif dan partisipatif.

Dimensi keberhasilan program dapat dilihat dari kemampuan *Command Center* dalam menghasilkan dampak nyata, baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat. Pemerintah memperoleh data yang lebih akurat dan real time, sehingga dapat mengambil keputusan berbasis bukti. Bagi masyarakat, kehadiran aplikasi MODIS meningkatkan partisipasi dalam pengelolaan sumber daya air serta memberikan rasa percaya terhadap pelayanan publik. Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan pencapaian

teknis, tetapi juga penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui transparansi informasi.

c. Dimensi Kepuasan Pengguna

Dimensi Kepuasan Pengguna dalam konteks program *Command Center* khususnya aplikasi MODIS adalah indikator krusial yang merefleksikan sejauh mana sistem ini memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya, baik dari kalangan internal (operator, tim perencanaan) maupun eksternal (masyarakat pelapor). Kepuasan pengguna bukan sekadar metrik subjektif; ia adalah cerminan dari efektivitas desain antarmuka, kinerja teknis, dan relevansi informasi yang disajikan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong adopsi berkelanjutan, meningkatkan partisipasi, dan memperkuat legitimasi program. Dimensi ini secara fundamental mengukur user experience dan usability dari platform digital ini.

Respon masyarakat menunjukkan adanya penerimaan positif terhadap aplikasi MODIS. Pengguna mengapresiasi kecepatan respons dari dinas terkait serta kemudahan dalam menyampaikan laporan. Akan tetapi, sebagian masyarakat terutama di daerah dengan keterbatasan jaringan internet dan literasi digital rendah, masih belum dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh faktor akses teknologi dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Upaya peningkatan literasi digital serta sosialisasi yang lebih intensif sangat diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur

Beberapa hambatan yang muncul dalam Efektivitas Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di Kabupaten Cianjur antara lain:

Salah satu penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya dan kesiapan di dalam dinas itu sendiri. Kepala Bidang Sumber Daya Air menjelaskan bahwa tantangan terbesar adalah kurangnya sumber daya, baik dari segi jumlah pegawai maupun peralatan yang mendukung. Peralatan

seperti perangkat keras (hardware) yang belum memadai dan keterbatasan dana menjadi penghalang untuk pengembangan lebih lanjut. Selain itu, Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang juga menyoroti pentingnya kesiapan setiap bagian atau bidang di dinas untuk menjalankan tugas pelaporan. Jika laporan dari lapangan terlambat masuk, maka informasi yang ditampilkan di *Command Center* juga akan terlambat dan kurang akurat, sehingga sulit untuk mengambil tindakan cepat seperti memberikan teguran atau peringatan. Ini menunjukkan bahwa sistem secanggih apapun akan terhambat jika orang-orang yang menjalankannya belum sepenuhnya siap atau memiliki sumber daya yang cukup.

Masalah teknis pada sistem dan jaringan internet juga menjadi kendala serius. Administrator *Command Center* menyebutkan bahwa server yang digunakan belum bekerja secara optimal. Hal ini seringkali menyebabkan kesulitan dalam mengakses data atau memproses laporan secara langsung (real-time), bahkan kadang membuat sistem menjadi lambat atau berhenti bekerja. Masalah ini diperparah dengan kondisi jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah, terutama di daerah yang sulit dijangkau sinyal. Pengguna di lapangan seringkali mengalami kesulitan mengirim laporan karena masalah jaringan. Di musim hujan, ketika jumlah laporan membludak, sistem juga bisa menjadi sangat lambat atau mengalami gangguan kecil seperti notifikasi yang tidak terkirim atau laporan yang masuk dua kali. Semua masalah teknis ini tentu saja menghambat kelancaran aliran informasi.

Kemudian, ada juga isu terkait akurasi dan kelengkapan data. Kepala Dinas mengakui bahwa keakuratan laporan pekerjaan di lapangan sangat bergantung pada kejujuran dan ketelitian petugas yang melaporkan. Jika ada kesalahan atau ketidaksesuaian dalam laporan dari pengawas lapangan, maka data yang masuk ke sistem juga akan kurang tepat. Selain itu, data mengenai profil irigasi di Kabupaten Cianjur juga belum semuanya tercatat dengan baik. Masih banyak titik atau area irigasi yang belum terdata secara lengkap, sehingga informasi yang disajikan program *Command Center* khususnya aplikasi MODIS mungkin belum mencerminkan kondisi sebenarnya secara menyeluruh.

Faktor lain yang menghambat adalah kerancuan dalam pembagian tugas dan koordinasi. Salah satu Administrator *Command Center* menyebutkan adanya kebingungan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas penanganan masalah drainase dan irigasi, terutama saat terjadi banjir. Ketidakjelasan ini bisa memperlambat proses penentuan tindakan yang harus diambil, karena perlu waktu untuk memastikan siapa yang berwenang menangani masalah tersebut. Ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang baik harus didukung oleh aturan dan koordinasi yang jelas antar unit kerja. Terakhir, keterbatasan partisipasi dan pemahaman masyarakat tentang teknologi juga menjadi penghambat. Meskipun sudah ada ratusan laporan yang masuk dari masyarakat melalui MODIS, jumlah ini masih bisa ditingkatkan. Namun, tantangannya adalah masih banyak masyarakat di beberapa wilayah yang belum terbiasa atau kurang memahami cara menggunakan aplikasi digital. Jika masyarakat tidak tahu atau tidak bisa menggunakan aplikasi ini, maka jumlah laporan yang masuk akan terbatas, dan informasi yang diterima oleh dinas juga menjadi kurang lengkap. Ini mengurangi potensi *Command Center* untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dari kondisi di lapangan.

Peneliti menyimpulkan bahwa berbagai faktor penghambat ini menunjukkan bahwa efektivitas Program *Command Center* dan aplikasi MODIS sangat bergantung pada banyak hal yang saling terkait: mulai dari ketersediaan dana dan peralatan, kesiapan sumber daya manusia, stabilitas teknologi dan jaringan, hingga kejelasan pembagian tugas dan tingkat pemahaman masyarakat. Untuk membuat program ini lebih efektif, diperlukan upaya menyeluruh yang tidak hanya fokus pada perbaikan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas manusia, sosialisasi yang lebih luas, dan penataan ulang proses kerja agar lebih jelas dan terkoordinasi.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan Program *Command Center* Dalam Meningkatkan Informasi Publik Pada Bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur

Program *Command Center* terutama melalui aplikasi MODIS, telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan penyebaran informasi publik terkait Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur. Keberhasilan ini didukung oleh beberapa pilar utama yang saling menguatkan.

Pertama, inovasi teknologi dan kemampuan menyediakan data secara langsung menjadi fondasi utama. Dengan adanya aplikasi MODIS, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kini mampu memantau kondisi irigasi dan kemajuan pekerjaan di lapangan secara cepat dan terkini. Laporan dari berbagai wilayah dan balai pengairan dapat langsung masuk ke sistem, membentuk sebuah pusat data terpadu yang memudahkan pemantauan tanpa harus selalu turun langsung ke lokasi. Ini berarti informasi penting mengenai kondisi air dan pekerjaan yang sedang berjalan dapat diakses kapan saja, membantu dinas untuk selalu mendapatkan gambaran terbaru.

Kedua, Program *Command Center* telah meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat pengambilan keputusan. Sebelumnya, banyak pekerjaan administrasi dan pengumpulan data dilakukan secara manual, memakan waktu dan biaya. Kini, dengan sistem digital terpusat, pengarsipan dan pengelolaan data menjadi jauh lebih mudah. Hal ini sangat membantu tim perencanaan dalam menganalisis data dan menentukan prioritas pembangunan, seperti memutuskan lokasi mana yang paling mendesak untuk diperbaiki. Informasi yang terintegrasi dan mudah diakses memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat, tepat, dan berdasarkan fakta di lapangan. Petugas di lapangan juga bisa langsung bertindak berdasarkan data akurat yang mereka terima, bukan hanya perkiraan, sehingga koordinasi antar bagian menjadi lebih cepat dan tidak tumpang tindih.

Ketiga, partisipasi aktif masyarakat dalam pelaporan menjadi kekuatan besar bagi program ini. Aplikasi MODIS memungkinkan masyarakat untuk melaporkan langsung kondisi di lingkungan mereka, seperti adanya genangan atau kerusakan, lengkap dengan lokasi dan foto. Keterlibatan masyarakat ini sangat berharga karena mereka adalah mata dan telinga di lapangan. Laporan dari berbagai kalangan masyarakat ini tidak

hanya memperkaya data yang dimiliki dinas, tetapi juga meningkatkan keakuratan informasi yang diterima, karena berasal langsung dari sumbernya.

Terakhir, kecepatan respon sistem dan tindak lanjut yang cepat adalah faktor pendukung yang sangat dirasakan manfaatnya. Masyarakat pengguna merasakan bahwa laporan yang mereka sampaikan direspon dan ditindaklanjuti dengan cepat, jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual sebelumnya. Dari sisi internal dinas, setiap laporan yang masuk akan langsung memicu pemberitahuan di Command Center, bahkan ada sistem peringatan dini yang memungkinkan masalah segera terdeteksi. Mekanisme ini memastikan bahwa informasi penting tidak tertunda dan dapat segera ditangani oleh unit yang berwenang.

Peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas Program *Command Center* melalui aplikasi MODIS dalam meningkatkan informasi publik di bidang Sumber Daya Air di Kabupaten Cianjur didukung oleh empat pilar utama yaitu: inovasi teknologi yang menyediakan data langsung, peningkatan efisiensi kerja dan kecepatan pengambilan keputusan, partisipasi aktif masyarakat dalam pelaporan, serta kecepatan respon sistem dan tindak lanjut. Kombinasi dari faktor-faktor ini menciptakan sebuah ekosistem informasi yang lebih dinamis, transparan, dan responsif, memungkinkan pengelolaan sumber daya air yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Program *Command Center* melalui aplikasi MODIS telah berperan penting dalam meningkatkan kualitas informasi publik di bidang sumber daya air Kabupaten Cianjur. Program ini mampu mempercepat proses pelaporan dan penanganan masalah drainase, meningkatkan transparansi data, serta memperkuat koordinasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Penerapan teknologi informasi ini terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik, sesuai dengan tujuan program yang dirancang. Namun demikian, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital, serta belum meratanya cakupan wilayah implementasi. Faktor-faktor penghambat ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan, baik dalam aspek teknis, sosial, maupun kelembagaan, agar

program dapat berjalan lebih maksimal. Di sisi lain, dukungan inovasi teknologi, partisipasi aktif masyarakat, serta komitmen pemerintah daerah menjadi modal penting dalam memperkuat keberhasilan program ini. Dengan demikian, *Command Center* memiliki potensi besar sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik dan tata kelola sumber daya air yang lebih responsif serta berkelanjutan di Kabupaten Cianjur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianingsih, S., Nuraeni, H., & Purnamasari, H. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(2).
- Campbell, J. P. (1976). *Effectiveness: Its Meaning in Human Organizations*. In Goodman, P. S., & Pennings, J. M. (Eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hidayat, R., & Nugraha, D. (2020). Efektivitas *Command Center* dalam Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 123–135.
- Kurniawan, B. (2021). Peran Teknologi Informasi dalam Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 9(1), 55–68.
- Lestari, P., & Wicaksono, A. (2019). Implementasi E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 23(3), 241–252.
- Pratama, R., & Sari, I. (2022). Literasi Digital Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 7(1), 89–102.

- Ramadhani, S., & Yusuf, F. (2020). Inovasi Layanan Publik Berbasis Command Center: Studi pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Inovasi Administrasi Publik*, 12(2), 77–91.
- Santoso, E., & Putri, N. (2021). Evaluasi Efektivitas Program Pemerintah Berbasis Teknologi dalam Pengelolaan Sumber Daya Air. *Jurnal Manajemen Infrastruktur dan Teknologi*, 4(1), 33–47.
- Sari, W., & Hapsari, T. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Partisipasi Publik. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 8(2), 112–127.
- Suryani, D., & Mahendra, P. (2020). Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Mobile. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 6(3), 201–216.
- Utami, F., & Hakim, L. (2022). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik melalui Inovasi Digital. *Jurnal Transparansi Publik*, 5(1), 45–60.
- Yuliana, S., & Saputra, R. (2019). Faktor Penghambat dan Pendukung E-Government dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(4), 289–305.