

**MEMBANGUN KREDIBILITAS PEMERINTAH MELALUI DIGITALISASI  
PEMERINTAHAN DI ERA *POST-TRUTH*  
(Studi Pengembangan *Command Center* Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara)**

Oleh

**Andreas Mijndi Polii**

Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara  
Jalan 17 Agustus No. 69 Manado  
andreaspolii@yahoo.com

**Abstrak**

Perkembangan teknologi dan informatika sekarang ini telah menyentuh seluruh lapisan baik pemerintah, swasta, dan masyarakat secara umum. Perubahan mendasar yang kemudian menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informatika dan keterbukaan informasi publik. Dimana kedua hal tersebut turut mempengaruhi kredibilitas pemerintah di era digital ini. Sehingga penting bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk membangun media yang terpercaya dan akuntabel yang menyediakan layanan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana membangun kredibilitas pemerintah melalui digitalisasi pemerintahan di era post-truth dengan melakukan studi terhadap pengembangan command center Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan dua dimensi kredibilitas dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap sumber data yang telah ditentukan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara sudah melakukan pengembangan command center untuk membangun kredibilitas pemerintah meskipun terdapat beberapa kekurangan seperti fungsi pengambilan keputusan pimpinan yang belum bisa dilakukan secara optimal melalui command center, terbatasnya informasi yang tersedia pada tampilan menu website, belum semua website perangkat daerah terintegrasi website Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, serta dukungan sumber daya manusia pengelola command center dari unsur ASN yang masih terbatas.

Kata kunci: Kredibilitas, Command center, Post-truth, Website, Sulawesi Utara, *E-government*

***BUILD UP GOVERNMENT CREDIBILITY THROUGH DIGITISATION OF  
GOVERNMENT IN THE POST-TRUTH ERA  
(North Sulawesi Province Command Center Development Study)***

**Abstract**

*The development of technology and information technology today has touched all levels of government, private sector, and society in general. The fundamental change that then becomes a challenge in governance is related to the use of information technology and the openness of public information. Where these two things also affect the credibility of the government in this digital era. So it is important for the Provincial Government of North Sulawesi to build a reliable and accountable media that provides information services that can be accessed by the public. This study aims to find out how to build government credibility through digitalization of government in the post-truth era by conducting a study on the development of a command center for the North Sulawesi Provincial Government based on two dimensions of credibility by observing, interviewing and documenting predetermined data sources. The results obtained show that the North Sulawesi Provincial Government has developed a command center to build government credibility, although there are several shortcomings such as the leadership decision-making function that cannot be done optimally through the command center, limited information available on the website menu display, not all device websites the integrated area of the North Sulawesi Provincial Government website, as well as human resource support for the command center management from ASN elements, which is still limited.*

*Keywords: Credibility, Command center, Post-truth, Website, North Sulawesi, E-government*

## PENDAHULUAN

Tuntutan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan terus terjadi dari waktu ke waktu seiring perkembangan teknologi informatika yang semakin canggih di era revolusi industri 4.0. Perkembangan yang menimbulkan perubahan dalam penyebaran dan penerimaan informasi menjadi lebih cepat dan mudah karena adanya jaringan internet yang memungkinkan perseorangan ataupun kelompok untuk saling bertukar informasi meskipun tidak berada pada lokasi yang sama. Perkembangan Teknologi informatika yang didukung dengan jaringan internet tentu memberikan dampak positif yang bukan hanya dirasakan oleh pihak pemerintah tetapi juga swasta, masyarakat bahkan akademisi yang dapat berkontribusi secara aktif dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Keterbukaan informasi publik menjadi bagian yang tidak dapat dihindari oleh pemerintah dengan adanya internet. Dengan kata lain keterbukaan informasi dituntut akan mampu menciptakan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adanya keterbukaan informasi tentu menjadi momentum bagi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, sekaligus sebagai sarana untuk memantau program pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Adagium yang kemudian muncul menyebutkan bahwa “Pemerintah adalah bisnis kepercayaan” (*business of trust*). Kepercayaan oleh Fukuyama “diibaratkan pelumas yang membuat jalannya kelompok atau organisasi menjadi lebih efisien” (Fukuyama, 1999:22). Artinya bahwa

kepercayaan menjadi bagian terpenting dalam sebuah organisasi baik di sektor publik maupun sektor privat.

Profesor Komunikasi dan Industri Kreatif, *Queensland University of Technology, Brisbane* sekaligus Presiden *The International Communication Association* (ICA) Terry Flew berpendapat bahwa demokrasi digital saat ini telah menimbulkan krisis kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga demokrasi. (nasional.okezone.com)

Krisis kepercayaan yang terjadi merupakan dampak terbesar yang muncul karena berbagai kemudahan masyarakat dalam menerima informasi, berita, referensi dan konsultasi melalui berbagai media baru yang ada dan berkembang begitu pesat. Tantangan pemerintah menjadi semakin kompleks ketika yang dihadapi bukan lagi sekedar administrasi yang berhubungan dengan urusan pemerintahan, kesejahteraan dan pelayanan masyarakat tetapi juga menghadapi berbagai isu yang berkembang dalam masyarakat. Ketika pemerintah tidak mampu menanggapi berbagai isu tersebut, maka kemudian krisis kepercayaan akan semakin meningkat terhadap pemerintah yang dapat berdampak pada kredibilitas pemerintah.

Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Ditengah perkembangan teknologi, ketika masyarakat dengan mudah memperoleh berbagai informasi atas kinerja pemerintah melalui berbagai pemberitaan baik media massa maupun elektronik dan bahkan melalui berbagai media baru, pemerintah

harus mampu mengkomunikasikan berbagai program dan kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka kepada masyarakat. Dengan harapan, adanya keterbukaan pemerintah akan menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta dapat memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam menghadapi berbagai kemajuan dan perkembangan dinamika pemerintahan, telah mengambil suatu langkah awal sebagai bagian dalam mendukung reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakannya berupa Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik mengembangkan konsep *e-government* melalui pembangunan *command center*. *Command center* bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memudahkan dalam memperoleh data dan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Sulawesi Utara dan juga sebagai media komunikasi pemerintah dengan masyarakat atau publik.

Pada Tahun 2019 Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Menargetkan seluruh Perangkat Daerah minimal sudah dapat terintegrasi melalui jaringan internet ke *Command Center*. Berdasarkan informasi yang dihimpun dari

[www.sulutprov.go.id](http://www.sulutprov.go.id) ada 12 (dua belas) Perangkat Daerah yang sudah terintegrasi dengan *Command Center* baik Jaringan maupun aplikasi. Hal tersebut tentunya masih sangat jauh dari harapan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memaksimalkan *command center* sebagai pusat data dan informasi terkait kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

Pengembangan *Command Center* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam upaya pengintegrasian data dan informasi perangkat daerah harus dapat menjadi wadah yang menampung data dan informasi yang kredibel atau dapat dipercaya. Artinya ketersediaan data dan informasi harus benar-benar valid dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah serta capaian kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan pengamatan penulis melalui *website* resmi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara nampak bahwa ketersediaan informasi dan data yang masih terbatas, yang juga dipengaruhi oleh belum semua perangkat daerah yang terintegrasi dengan *command center*. Hal tersebut menunjukkan ketidaksesuaian perkembangan level portal dengan pengembangan *command center* menuju *e-government*.

Mengacu pada berbagai permasalahan dan fenomena yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi yang juga berpengaruh pada penyelenggaraan pemerintah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan membangun kredibilitas pemerintah melalui digitalisasi pemerintahan dalam di era *post-truth* dengan fokus pada

pengembangan command center  
Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kredibilitas

Credo yang menyebutkan bahwa pemerintah adalah bisnis kepercayaan, memiliki kaitan yang erat dengan apa yang disebut dengan kredibilitas. (Fogg, 2003:122) menjelaskan bahwa “*credibility can be defined as believability*”. Fogg menyebutkan terdapat dua kunci dimensi kredibilitas yaitu *trustworthiness* dan *expertise*.

#### 1. *Trustworthiness*

*Trustworthiness* (keadaan dapat dipercaya) adalah faktor kunci dalam kredibilitas. Dimensi keadaan dapat dipercaya adalah bentuk penerimaan baik terhadap suatu sumber dan berhubungan dengan moralitas dari sumbernya. Bahwa kepercayaan terbentuk karena suatu keadaan yang jujur, adil dan tidak memihak serta professional. Ketidakjujuran akan menimbulkan ketidakpercayaan, sehingga kepercayaan merupakan kunci kredibilitas. Prinsip dari *trustworthiness* yaitu “*Computing technology that is viewed as trustworthy (truthful, fair, and unbiased) will have increased powers of persuasion*”. (Fogg, 2003:123) (Teknologi komputasi yang terpercaya (jujur, adil dan tidak memihak) akan mampu meningkatkan keyakinan.

#### 2. *Expertise*

Dimensi kedua kredibilitas yaitu *expertise* (keahlian) yaitu berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dari sumber. Keahlian merupakan dimensi yang lebih melekat pada sesuatu yang dapat dipercaya karena kemampuan yang dimiliki yang

berkembang melalui suatu proses, seperti contoh yang melekat pada seseorang yang disebut sebagai pakar (profesor, dokter atau insinyur dan sebagainya) bahwa profesi yang melekat pada mereka menjadikan mereka sebagai ahli atau pakar. Fogg menjelaskan prinsip dari *expertise* (keahlian) yaitu “*Computing technology that is viewed as incorporating expertise (knowledge, experience, and competence) will have increased powers of persuasion*”. (Fogg, 2003:124) (Teknologi komputasi yang berkeahlian (pengetahuan, pengalaman dan kompetensi) akan mampu meningkatkan keyakinan.

### *E-Government*

*E-government* dalam penelitian ini mengacu pada pengertian dikemukakan oleh Holmes yakni “*.....is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way* (Holmes, 2001:2) Pendapat Holmes memberikan pemahaman bahwa pemerintahan berbasis elektronik berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menyediakan layanan publik yang lebih nyaman, lebih berorientasi pada masyarakat, hemat biaya dan cara yang sama sekali berbeda dan lebih baik. Dengan kata lain efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### *Post-Truth*

Istilah *Post-truth* seakan menjadi trending setelah pada tahun 2016 yang lalu *Oxford Dictionaries* menetapkan *Post-truth* sebagai *word of the year* atau kata paling populer pada tahun 2016. Adapun *Post-truth* menurut *Oxford Dictionaries* adalah

“relating to or denoting circumstances in which objective facts are less influential in shaping public opinion than appeals to emotion and personal belief”. (McIntyre, 2018:5) Definisi tersebut menjelaskan bahwa *Post-truth* sebagai sesuatu yang berkaitan atau menyatakan keadaan dimana fakta-fakta objektif kurang berpengaruh dalam membentuk opini publik melainkan emosi dan kepercayaan pribadi.

### **Command Center**

Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Pasal 10 menjelaskan bahwa *command center* adalah :

- a. Sebagai tempat terintegrasinya jaringan dan aplikasi Perangkat Daerah maupun instansi terkait;
- b. Sebagai pusat pengolahan data dan informasi Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
- c. Sebagai pusat monitoring, evaluasi dan pelaporan data dan informasi atas kinerja Perangkat Daerah jajaran Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
- d. Sebagai pusat pengambilan keputusan pimpinan;
- e. Sebagai pusat pelayanan data, informasi dan komunikasi publik; dan
- f. Dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah dan dapat dibantu oleh Tenaga Harian Lepas dengan kualifikasi keahlian tertentu.

### **METODE PENELITIAN**

Secara umum metode diartikan sebagai suatu cara atau jalan yang dilalui

untuk mencapai tujuan. Adapun dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yakni wawancara, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap sebelas orang informan yang berasal dari internal pemerintah yakni instansi terkait dan juga eksternal pemerintah yakni masyarakat. Wawancara dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian yakni pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelum penelitian.

Adapun studi dokumentasi, dilakukan dengan mempelajari dan menggali data dari dokumen-dokumen seperti peraturan-peraturan, buku, catatan-catatan penelitian, jurnal, surat serta berita-berita di media cetak dan elektronik. Sedangkan observasi, dilakukan pada saat penelitian berlangsung yakni pengamatan terhadap pengelolaan *command center* serta mengamati pengelolaan *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memperoleh informasi.

Dalam proses analisis data ini menggunakan analisis data kualitatif yang didalamnya mencakup tiga aktivitas yang dilakukan bersamaan yakni *data condensation, data display* dan *drawing and verifying conclusions*. (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014:7).

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Urgensi Pengembangan dan Metodologi Pekerjaan Perencanaan Grand Design Command Center Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara**

Digitalisasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik lingkup

internal maupun eksternal sudah dilakukan oleh beberapa perangkat daerah. Beberapa contoh diantaranya pencatatan surat masuk dan surat keluar secara elektronik, pengelolaan data kepegawaian, pengelolaan keuangan, pengadaan barang dan jasa secara elektronik dan lain sebagainya. Berbicara digitalisasi bukanlah sesuatu yang baru dalam dunia pemerintahan dalam hal ini di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Namun pengembangan aplikasi maupun jaringan yang sudah ada di perangkat daerah belum memiliki interoperabilitas, sehingga perlu diintegrasikan menjadi satu basis data yakni pada *command center*.

Pengembangan *command center* dalam prosesnya dilakukan melalui kajian mendalam terhadap berbagai unsur pendukung seperti, ketersediaan tenaga ahli, teknologi informatika yang ada, ketersediaan anggaran, infrastruktur serta pengembangan ke depan yang mengikuti perkembangan teknologi.

Pada dasarnya pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informatika yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan dan informasi yang disediakan oleh pemerintah. Sehingga dalam pelaksanaannya data yang dihasilkan oleh produsen data harus memenuhi kaidah interoperabilitas data sebagaimana dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia yakni memiliki konsistensi struktur dan bentuk penyajian serta disimpan dalam bentuk elektronik

### **Membangun Kredibilitas Pemerintah Melalui Digitalisasi Pemerintahan di Era Post-Truth (Studi Pengembangan**

### **Command Center Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara)**

#### **1. Trustworthiness (Keadaan dapat Dipercaya)**

Mewujudkan keadaan yang dapat dipercaya (*trustworthiness*) melalui pemanfaatan *command center* dalam membangun kredibilitas pemerintah dilakukan dengan tiga indikator (Fogg, 2003:123) yakni *truthful* (jujur), *fair* (adil) dan *unbiased* (tidak memihak).

#### **Truthful (jujur)**

Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sangat jelas bahwa kebijakan ini adalah dalam rangka pemanfaatan teknologi informatika dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Kejujuran dalam pengelolaan *command center* tentu menjadi sebuah indikator yang sangat penting untuk membangun kredibilitas pemerintah. Berbicara pemanfaatan teknologi dalam *command center* bukan hanya membangun sebuah aplikasi yang berdiri secara mandiri tetapi sebuah aplikasi yang mampu mengintegrasikan berbagai sektor dalam penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Sulawesi Utara.

Berkenaan dengan *command center* sebagai tempat terintegrasinya jaringan dan aplikasi perangkat daerah maupun instansi terkait maka hal yang harus dipahami berkaitan dengan integrasi adalah tentang interoperabilitas.

Sangat penting untuk sebuah aplikasi memiliki interoperabilitas dalam menghadapi berbagai kemajuan teknologi kedepan terlebih dalam menghasilkan

sebuah data dan informasi yang terpercaya. Interoperabilitas memiliki definisi sebagaimana dikemukakan oleh NATO yakni “*The ability of systems, units, or forces to provide services to, and accept services from other systems, units, or forces and to use the services so exchanged to operate effectively together*” (Holmes, 2001:173) (kemampuan sistem, unit atau kekuatan untuk menyediakan layanan dan menerima pelayanan dari sistem, unit atau kekuatan lain dan untuk menggunakan jasa yang ditukar untuk bekerja bersama-sama secara efektif).

Adanya integrasi data dan aplikasi bukan sekedar mengumpulkan berbagai aplikasi pada *command center* sebagai pusat tetapi juga mendukung berbagai program pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Memanfaatkan berbagai kemajuan teknologi yang ada untuk mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Dengan adanya integrasi, tentu fungsi *command center* sebagai pusat pengambilan keputusan akan mampu diwujudkan. Dan bukan hanya itu saja, Integrasi data akan mampu mendorong percepatan pencapaian program nasional yang dikenal dengan satu data Indonesia sebagaimana dalam Peraturan Presiden Nomor 39 tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia Pasal 2 ayat 2 huruf b yang arah dan tujuannya adalah “mewujudkan ketersediaan Data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakai antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan”.

Pemanfaatan teknologi informatika bukan lagi bersifat pilihan melainkan

kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk mampu menyediakan berbagai informasi dan layanan secara *real time* dan *up to date* untuk menunjang fungsi *command center* sebagai pusat monitoring, evaluasi dan pelaporan data dan informasi atas kinerja perangkat daerah jajaran Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Melalui ketersediaan informasi dan pelayanan serta pelaksanaan pekerjaan secara *online* maka kemudian dampak yang akan muncul bukan hanya pada internal pemerintah seperti pengambilan keputusan dan monitoring terkait kinerja dari Perangkat Daerah yang ada Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, tetapi juga eksternal sebagaimana tingkatan pengembangan *e-government* pada tingkat 4 (empat) yakni pemanfaatan aplikasi bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Citizen (G2C)*.

### **Fair (adil)**

Analisis mengenai indikator ini tentu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pemanfaatan *command center* dalam membangun kredibilitas pemerintah. Bahwa fungsi lain dari *command center* adalah sebagai pusat pelayan data, informasi dan komunikasi publik yang dikelola melalui *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yakni [www.sulutprov.go.id](http://www.sulutprov.go.id).

Berbicara mengenai publikasi artinya sesuatu yang akan disebarluaskan kepada publik atau masyarakat. Merupakan suatu hal yang penting untuk dimaknai bahwa informasi yang akan di *publish* harus valid dan kredibel. Menghasilkan informasi yang valid dan kredibel tentu harus didukung

dengan data-data terbaru, untuk kemudian data tersebut diolah menjadi sebuah informasi yang dikemas secara menarik dalam bentuk *video*, gambar ataupun berita agar dapat menarik minat pembaca untuk membaca informasi yang disediakan oleh pemerintah. Bukan sekedar merangkum data tetapi mengolah data menjadi sebuah informasi yang memiliki nilai manfaat untuk dapat dipakai dan dipergunakan oleh orang banyak.

Berkenaan dengan publikasi informasi melalui *website* berdasarkan hasil penelusuran dokumen ditemukan bahwa pendayagunaan *website* sudah diatur dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Tujuan adanya pendayagunaan *website* adalah untuk terciptanya penyelenggaraan *website* yang mampu memberikan dan menyediakan data serta informasi bagi kepentingan Pemerintah Daerah dan upaya peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui jaringan internet.

Membangun *command center* bukan hanya membangun fisik sarana dan prasarana menjadi sebuah sistem yang terintegrasi tetapi menjadikan sistem yang terinterasi tersebut sebagai sebuah media yang kredibel dan terpercaya yang mampu menyediakan informasi dan data faktual yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pengelolaan *website* bukan hanya membuat tampilan yang menarik tetapi juga memuat informasi terkini dan akurat.

(Fogg, 2003:156) menyatakan bahwa “*a web sites will have more credibility if it highlights the people or organization behind the content dan services it provides*” (sebuah situs web akan memiliki kredibilitas yang lebih apabila menyoroti orang atau organisasi dibalik konten dan layanan yang disediakan). Mengenai kredibilitas (Kouzes dan Posner, 2007:47) menekankan bahwa yang terpenting adalah “*to do what you say, you have to know what you want to say*”. Artinya bukan hanya sekedar mengucapkan tetapi mengerti apa yang diucapkan untuk dilakukan.

#### **Unbiased (Tidak Memihak)**

Membangun sebuah media yang kredibel tentunya harus dilakukan secara konsisten dan terbuka, demikianpun dengan pengembangan *command center* sebagai sarana yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara menjadi media pengambilan keputusan bagi pimpinan. Sudah barang tentu *command center* harus mampu menampilkan data, informasi, baik yang berbentuk gambar, diagram, angka dan sebagainya sesuai dengan data terbaru atau *up to date*.

Perkembangan teknologi informasi memang banyak memberikan kemudahan termasuk dalam penerimaan dan penyebaran informasi melalui media sosial yang bahkan tak jarang sering sekali kita mendapat berita-berita yang diteruskan dari orang per orang melalui media sosial. Yang kemudian tidak semua berita dan informasi yang diterima adalah benar. Hal tersebut tersebut tentunya tanpa disadari dapat menjadi sebuah penyebaran berita palsu (*fake news*) di masyarakat.

Sehingga pemanfaatan *command center* dalam membangun kredibilitas pemerintah melalui pengelolaan *website*

perlu dilakukan secara seimbang dengan meningkatkan peran dari segi pemanfaatan teknologi tetapi juga peran sumber daya manusia baik pengguna maupun pengelola informasi yang disediakan melalui *command center*. Sehingga *website* pemerintah Provinsi Sulawesi Utara ([www.sulutprov.go.id](http://www.sulutprov.go.id)) dapat berperan dalam memberikan informasi yang kredibel dan akurat kepada masyarakat.

## 2. *Expertise (Keahlian)*

Meningkatkan kualitas sumber daya pengelola *command center* dalam mengelola *command center* menjadi media pemerintah yang kredibel melalui dua indikator (Fogg, 2003:124) yakni *knowledge* (pengetahuan) dan *competence* (kompetensi).

### ***Knowledge (pengetahuan)***

*Command Center* yang merupakan bentuk inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang penting dalam membangun kredibilitas pemerintah di era informasi terbuka seperti sekarang ini. Menjadi penting untuk mengelola *command center* secara benar dan sesuai dengan bidang tugas yang secara teknis dibutuhkan di *command center*.

Pengetahuan dalam bidang teknologi menjadi indikator utama atau kunci dalam pengelolaan *command center*. Menjalankan sebuah sistem yang terintegrasi baik aplikasi maupun jaringan dibutuhkan pengetahuan dan juga pengalaman dalam mengelola teknologi informasi. Secara teori tentunya pengetahuan adalah berhubungan dengan segala sesuatu yang diperoleh oleh seseorang baik melalui pendidikan formal dengan mempelajari berbagai teori ataupun

pengetahuan yang diperoleh karena pengalaman.

Pengetahuan menurut (Nissen, 2006:8) dimaknai sebagai sebuah kebutuhan dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang maksimal, “*knowledge is required to perform the work processes, and such knowledge must flow between units to ensure consistent organization-wide performance*”. (pengetahuan diperlukan untuk melaksanakan proses kerja, dan pengetahuan semacam itu harus mengalir diantara unit-unit untuk memastikan kinerja seluruh organisasi yang konsisten). Hal ini menunjukkan bahwa dalam sebuah organisasi, setiap sumber daya manusia harus memiliki pengetahuan yang jelas sesuai dengan bidang tugasnya, hal tersebut dimaksudkan agar kinerja dari organisasi dapat tercapai secara maksimal. Dengan kata lain bahwa penempatan harus sesuai dengan latar belakang ilmu yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat suatu kesenjangan yakni pada latar belakang ilmu atau pendidikan Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan kompetensi yang secara teknis dibutuhkan. Sehingga yang perlu diperhatikan bukan jumlah atau kuantitas sumber daya manusia tetapi kualitas yang dimiliki untuk dapat saling bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi dalam pengelolaan *command center* menjadi media pemerintah yang kredibel.

Untuk itu perlu dilakukan pemetaan kebutuhan sumber daya manusia (ASN) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang

menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi dan informatika.

### **Competence (Kompetensi)**

Sumber daya manusia merupakan inti dalam mengelola sumber daya yang lainnya dalam organisasi terlebih untuk mencapai kinerja organisasi. Hal ini juga sejalan pendapat (Marwansyah, 2016:2) yang mengemukakan bahwa “untuk mencapai tujuan-tujuannya, sebuah organisasi harus memiliki individu-individu dengan kompetensi unggul, yang tersedia pada saat dan tempat yang tepat”. Pandangan serupa juga dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2016:19) menyatakan bahwa “tanpa sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya, organisasi akan gagal mewujudkan eksistensinya”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia pengelola *command center* masih sangat terbatas. Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam mengelola *command center* yang melekat pada bidang penyelenggaraan *e-government* untuk sarana prasarana dan infrastruktur dan juga bidang Komunikasi dan Informasi Publik untuk pengelolaan data dan informasi dibantu oleh Tenaga Harian Lepas (THL) dengan keahlian Khusus yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengangkatan Tenaga Harian Lepas dengan Keahlian Khusus pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Utara tahun Anggaran 2020. Artinya tenaga ahli yang sudah memiliki sertifikat keahlian yang dibutuhkan untuk mengembangkan

*command center* yang terintegrasi baik aplikasi maupun jaringan.

Sehingga Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Utara perlu untuk meningkatkan peran manajemen sumber daya manusia dan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait untuk memetakan dan menyusun perencanaan kebutuhan Sumber Daya Manusia berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang secara spesifik Sumber Daya Manusia pengelola *command center* untuk menjadikan *command center* sebagai media pemerintah yang kredibel yakni *system analyst, mobile programmer, web programmer, data center administrator, network administrator videographer, design graphis, copy writer*.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, dapat disimpulkan bahwa membangun kredibilitas pemerintah melalui digitalisasi pemerintahan di era *post-truth* di Provinsi Sulawesi Utara sudah dijalankan namun belum optimal, hal ini tampak dari pengembangan dan pemanfaatan *command center* dalam konsep *e-government* sebagai sistem yang terintegrasi dalam membangun kredibilitas pemerintah berdasarkan dimensi *trustworthiness* dengan tiga indikator yakni *truthful* (jujur), *fair* (adil) dan *unbiased* (tidak memihak). Selain itu dimensi dimensi *expertise* (keahlian) sebagaimana telah diuraikan terlihat adanya kesenjangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan keadaan riil dilapangan. Dimana

struktur pegawai belum sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan sehingga masih perlu didukung dengan tenaga harian lepas dengan keahlian khusus untuk mengelola *command center*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fogg, B.J. 2003. *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*. Morgan Kaufmann. San Fransisco.
- Fukuyama, Francis. 1999. *The Great Disruption Human Nature and the Reconstitution of Social Order*. Terjemahan oleh Ruslani. Qalam. Yogyakarta.
- Holmes, Douglas. 2001. *eGov eBusiness Strategies for Government*. Nicholas Brealey. London
- Kouzes, James M., Barry Z. Posner,. 2007. *The Leadership Challenge*. Jossey Bass. USA.
- Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Kedua*. Bandung. Alfabeta.
- McIntyre, Lee. 2018. *Post-Truth*. MIT Press. London.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook 3<sup>rd</sup> edition*. Sage Publications. USA.

Nissen, Mark E.,. 2006. *Harnessing Knowledge Dynamics Principled Organizational Knowing and Learning*. IRM Press. USA.

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil edisi revisi*. Bandung. Refika Aditama.

#### Peraturan Perundangan

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi, Informasi dan Komunikasi

#### Website

<https://nasional.okezone.com/read/2019/10/18/337/2118768/politicawave-medsos-bisa-berdampak-positif-dan-negatif-bijaklah>