

**PERANAN NGALAM COMMAND CENTER (NCC) DALAM
MENCIPTAKAN PEMBANGUNAN KOTA MALANG BERBASIS *SMART*
*CITY***

SKRIPSI



Oleh:

**INDRA ARUM ARMYDA S
PUBLIC RELATIONS
145120200111022**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

2019

LEMBAR DAFTAR PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji oleh penguji pada tanggal 22 Juli 2019 dengan daftar penguji sebagai berikut:

NO	NAMA	JABATAN PENGUJI
1	Dian Tamitiadini, S.I.Kom, M.Si.	Ketua Majelis Sidang
2	Fariza Yuniar Rakhmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.	Anggota Sidang Majelis Penguji I
3	Syahirul Alim, S. Sos., M. Si	Anggota Sidang Majelis Penguji II

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : Indra Arum Armyda Sari

NIM : 145120200111022

TANGGAL UJIAN : 22 Juli 2019

JURUSAN : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Public Relations

JUDUL SKRIPSI : PERANAN NGALAM COMMAND CENTER (NCC)
DALAM MENCIPTAKAN PEMBANGUNAN KOTA MALANG BERBASIS
SMART CITY

TELAH DIREVISI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI

NO	NAMA	TANDA TANGAN
1	Dian Tamitiadini, S.I.Kom, M.Si.	
2	Fariza Yuniar Rakhmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.	
3	Syahirul Alim, S. Sos., M. Si	

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERANAN NGALAM COMMAND CENTER (NCC) DALAM
MENCIPTAKAN PEMBANGUNAN KOTA MALANG BERBASIS *SMART
CITY***

Skripsi

Disusun oleh :

Indra Arum Armyda Sari

145120200111022

Telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian sarjana pada tanggal 22 Juli 2019

Dosen pembimbing

Dian Tamitiadini, S.I.Kom, M.Si.

NIP. 2015039004242001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Unti Ludigdo, S.E., M. Si. Ak.

NIP. 19690814199021001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Indra Arum Armyda S

Nim : 145120200111022

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Public Relations

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarka hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini dengan judul “Peranan Ngalam *Command Center* (NCC) dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis *Smart City*” adalah asli dari pemikiran saya dan benar-benar hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan atau naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan atau naskah saya dianggap gugur. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Malang, 17 September 2019

Mahasiswa,

INDRA ARUM ARMYDA S

NIM 145120201111054

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peranan Ngalam Command Center (NCC) Dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis Smart City”** sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya. Selama pengerjaan skripsi ini penulis banyak mendapatkan masukan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Roji'in Susanto dan Ibu Ninik Indrawati yang tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, motivasi, serta pengarahan kepada penulis.
2. Ibu Dian Tamitiadini. S. I kom, M. Si selaku dosen pembimbing Skripsi dan juga sebagai dosen Pendamping Akademik
3. Bapak Dr. Antoni selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Brawijaya.
4. Seluruh dosen serta karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Kepada teman-teman yang selalu memberikan supportnya selama ini yaitu Dhana, Prisca, Evi, Tio, Erlyn dan masih banyak teman-teman lainnya yang tidak dapat di sebut satu persatu.
6. Semua pihak lainnya yang sudah membantu melancarkan proses pengerjaan Skripsi yang telah dilakukan oleh penulis.

ABSTRAK

Indra Arum Armyda S (145120200111022) Skripsi “Peranan Ngalam Command Center (NCC) Dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis Smart City” dosen Pembimbing Dian Tamitiadini, S. I. Kom, M. Si

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana peranan ngalam *Command Center* (NCC) dalam pembangunan Kota Malang berbasis Smart City. Yang dilihat dari segi komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini komunikasi organisasi yang dipilih adalah komunikasi organisasi yang berfokus kepada strategi komunikasi, jaringan komunikasi, penggolongan komunikasi dalam NCC, saluran dan media komunikasi, dan hambatan komunikasi.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Kenyataan itu bersifat ganda, dapat dibentuk, dan merupakan satu keutuhan. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara terbuka dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah NCC dibentuk untuk membantu penyampaian data dan informasi kepada pengambil kebijakan dengan lebih efisien guna pengambilan keputusan yang lebih cepat. Strategi komunikasi yang digunakan oleh NCC adalah dengan cara mengolah data-data yang didapat dari OPD terkait menjadi bentuk visual, lalu di tampilkan dalam monitor wall NCC dan disampaikan oleh Kepala Diskominfo Kota Malang atau sesuai dengan kebutuhannya. Stategi ini dipilih karena dianggap paling mudah dipahami.

ABSTRACT

Indra Arum Armyda S (145120200111022) Skripsi “Peranan Ngalam Command Center (NCC) Dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis Smart City” dosen Pembimbing Dian Tamitiadini, S. I. Kom, M. Si

This research discuss about how the role of *Ngalam Command Center* (NCC) in the development of Malang City based on Smart City. Which is seen from side of organizational communication. In this research, organizational communication has chosen organizational communication that focuses on communication strategy, communication network, communication classification in the NCC, channel and communication media, and communication barriers.

The method used to this research is a qualitative method and uses a descriptive qualitative approach. This paradigm views that a reality is the result of the construction or derivative of human themselves. That reality is fold, can be formed, and is one of wholeness. In this research using open interview data collection technique and documentation.

The result of this research is that the NCC was formed to assist the delivery of data and information to policy makers so that more efficiently for faster decision making. The communication strategy used by the NCC with the method of process the data obtained from the relevant OPD into a visual form, then its display on the NCC monitor wall and conveyed by the Head of Diskominfo Malang City or according to own needs. This strategy was chosen because it is considered the easiest to understand.

DAFTAR ISI

LEMBAR DAFTAR PENGUJI SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Smart City	9
2.2 Komunikasi Organisasi	12
2.2.1 Strategi komunikasi.....	12
2.3 Penelitian terdahulu.....	28
2.4 Kerangka berfikir	34
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode dan pendekatan penelitian	37
3.2 Fokus penelitian	38
3.3 Lokasi dan objek penelitian.....	38
3.4 Teknik penentuan informan.....	39
3.5 Teknik pengumpulan data	40
3.6 Sumber data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42



3.8	Keabsahan Data.....	45
3.9	Etika penelitian.....	46
BAB IV.....		49
HASIL PENELITIAN.....		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1	Struktur Organisasi.....	50
4.1.2	Tugas NCC.....	50
4.2	Deskripsi Informan Penelitian.....	53
4.3	Penyajian data.....	54
4.3.1	Strategi komunikasi NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis <i>smart city</i>	54
4.3.2	Saluran Dan Media Komunikasi.....	58
4.3.3	Hambatan dalam komunikasi organisasi.....	64
4.4	Pembahasan.....	69
4.4.1.	Strategi komunikasi NCC.....	70
4.4.2.	Saluran dan media komunikasi yang digunakan NCC.....	71
4.4.3.	Hambatan dalam komunikasi organisasi NCC.....	74
BAB V.....		76
KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1.	KESIMPULAN.....	76
5.2.	SARAN.....	77
5.2.1.	Saran Akademis.....	77
5.2.2.	Saran Praktis.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		81
	Lampiran I Draf Wawancara.....	81
	Lampiran II Pernyataan Persetujuan Menjadi Informan.....	82
	Lampiran III Transkrip Wawancara.....	84
	Lampiran IV Coding.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka berfikir.....	34
Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi pada NCC	50
Gambar 4.2 saluran dan media komunikasi NCC.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 28



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi semakin maju dan berkembang, hal ini ditandai dengan munculnya media baru yaitu *new media*. Dengan hadirnya *new media* segala informasi dapat di akses dengan mudah dan dapat dikatakan jika dunia ada di genggam kita. Dengan berkembangnya *new media* menuntut pemerintah untuk aktif dan berkembang. *New media* sendiri merupakan perkembangan dari media-media yang sudah ada, yang mencakup beberapa aspek media, yaitu media cetak dan media elektronik (Mondry, 2008). *New media* memiliki beberapa keuntungan dibandingkan dengan media lainnya, keuntungan dari *new media* yaitu pada kecepatan waktu penyampaian informasi, mudah di akses dimana saja, dan biaya yang dikeluarkan cukup murah.

Dengan perkembangan teknologi dan hadirnya *new media*, munculah konsep *Smart city*. Menurut (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers, 2010). *Smart city* merupakan salah satu langkah yang dapat diambil dalam rangka manajemen kota yang dianggap sesuai dengan kondisi saat ini. Istilah *Smart city* sendiri bisa didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan

kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat

Pembangunan *smart city* dianggap penting pada era ini, karena dengan adanya *smart city* dapat mempermudah penyelenggaraan pemerintahan. Kourtit & Nijkamp (2012) mengungkapkan bahwa *Smart city* telah menjadi landmark dalam perencanaan kota. *Smart city* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Menurut Kourtit & Nijkamp (2012) Kemunculan *Smart city* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. Komponen-komponen penting dalam konsep *Smart city* ini meliputi 3 komponen yaitu: teknologi (hard infrastructure maupun soft infrastructure), manusia (kreatifitas, pendidikan), dan institusi (pemerintahan dan kebijakan) (Nam & Pardo, 2011). Hubungan dari ketiga faktor tersebut dapat menciptakan *Smart city*, yaitu ketika investasi pada modal manusia/sosial dan infrastruktur dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat mendorong pembangunan berkelanjutan dan

meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya dengan disertai pemerintahan yang partisipatif.

Dalam membentuk suatu kota menjadi pintar (*Smart city*) dibutuhkan beberapa aspek pendukung, mulai dari komunikasi organisasi yang digunakan. Meliputi strategi komunikasi apa yang harus digunakan, saluran media yang digunakan, hambatan yang dialami.

Sebelumnya komunikasi organisasi sendiri adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah Goldaber dalam muhammad (2014). Sedangkan menurut Redding dan Sanborn dalam muhammad (2014) mengatakan komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks.

Dalam komunikasi organisasi terdapat strategi komunikasi. Strategi komunikasi sendiri menurut Hallahan dalam Falkheimer (2014) adalah ilmu pengetahuan multidisiplin yang memiliki arti sebagai komunikasi terencana yang direncanakan dan dilaksanakan oleh komunikasi organisasi untuk memenuhi keseluruhan misinya terkait pemangku kepentingan internal dan eksternal yang berbeda. Tujuan dari strategi komunikasi adalah untuk membentuk, menegakkan, atau mempertahankan legitimasi di dalam organisasi antara manajer dengan rekan kerja atau organisasi dengan masyarakat.

Dalam strategi komunikasi terdapat saluran dan media komunikasi yang digunakan dalam membantu pembangunan Kota Malang berbasis *Smart City*. Saluran dan media komunikasi menurut Muhammad (2014) dibedakan menjadi dua yaitu verbal dan non verbal. Pembagian ini dibedakan berdasarkan cara komunikasi yang digunakan. Terakhir, setelah melihat bagaimana saluran komunikasi dan media yang digunakan yang dilihat adalah hambatan komunikasi organisasi yang terjadi dalam menjalankan peran dalam pembangunan Kota Malang berbasis *Smart City*. Hambatan atau gangguan dalam berkomunikasi merupakan pengaruh dari dalam mau pun luar dari diri seseorang, selain itu lingkungan juga dapat merusak aliran atau isi pesan yang dikirim atau diterima. Dalam komunikasi organisasi sering terjadi distorsi komunikasi melalui struktur organisasi Liliweri (2014). Selain distorsi komunikasi, konflik dalam organisasi juga dapat mengganggu jalannya suatu organisasi.

Pada bulan desember tahun 2017 pemerintah Kota Malang memperkenalkan organisasi baru dibawah naungan Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang yang bernama Ngalam *Command Center* (NCC). NCC sendiri merupakan pusat komando Kota Malang yang berada pada naungan Diskominfo Kota Malang. NCC bertugas untuk mengumpulkan, menginventarisir dan menyajikan data-data strategis dalam suatu pusat data untuk kepentingan pengambilan kebijakan dan pembangunan Kota Malang berbasiskan *smart city*. Pembentukan NCC didasarkan pada peraturan WaliKota Malang nomor 70 Tahun 2016

yang berisikan mengenai pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan tata kerja unit pelaksana teknis *Malang Command Center* pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam NCC sendiri terdapat 11 percabangan yang terdiri dari Layanan (pengaduan kesehatan, kependudukan, pariwisata, perpustakaan, perizinan sosial. dll), Administrasi dan manajemen (e-office (e-management surat, IMM, & Ipa)), Legislasi (legislasi daerah (perda, perwal)), Pembangunan (perencanaan (e-musrenbang)), Keuangan (perencanaan, pengadaan, monitoring), Kewilayahan (geografis & kebencanaan, sosial & ekonomi), Kepegawaian (pengelolaan SDM), Sarana Prasarana (fasilitas umum/ fasilitas sosial), Kemasyarakatan (pemberdayaan perempuan), Dinas & lembaga (kinerja dinas & lembaga), dan Media Center (website).

Urgensi dalam penelitian ini adalah untuk melihat peran NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city. Awal berdirinya NCC dibentuk karena Wali Kota pada saat itu, Moch. Anton, berkunjung ke Kota Bandung dan Tangerang untuk melihat bagaimana *Command Center* milik Kota Bandung dan Tangerang. Setelah melihat-lihat, Wali Kota Malang yang pada saat itu berkunjung bersama Kepala Diskominfo Kota Malang, meminta kepala diksominfo kota malang untuk membuat kajian mengenai *Command Center* . Pada bulan Desember 2017 diresmikanlah *Command Center* kota malang yang diberi nama Ngalam *Command Center* (NCC). Awal pembentukan NCC ini terjadi karena dianggap dapat mempermudah pengambil kebijakan untuk mendapatkan

informasi yang strategis guna menentukan kebijakan kedepannya. Dan dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang saat ini, peneliti akan melihat bagaimana peran yang dilakukan oleh NCC dalam membantu pembangunan Kota Malang berbasis smart city yang dilihat dari aspek komunikasi organisasi pada organisasi NCC.

Menurut penelitian dari Ananda (2016) dengan judul Strategi City Branding Communication Kota Bandung sebagai Bandung *Smart city* menjelaskan bahwa pada saat ini sudah terdapat kota yang menggunakan konsep *smart city* yaitu Kota Bandung. Bandung *Smart city* merupakan city branding Kota Bandung yang masih terus melakukan proses pengembangan, hal ini ditunjukkan dengan rancangan konsep yang akan menjadi program kerja. Strategi city branding communication yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung mementingkan hubungan dengan masyarakatnya. Terdapat delapan langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan city branding communication. Langkah tersebut berawal dari pengumpulan ide konsep dari pemerintah pusat dan aspirasi masyarakat. Pemerintah Kota Bandung juga menganalisa potensi kota melalui pandangan target audience nya yaitu masyarakat dan wisatawan. Selanjutnya Pemerintah kota Bandung akan melakukan konsultasi dengan konsultan. Program kerja Pemerintah Kota Bandung dalam membangun primary communication dan secondary communication mengacu pada pembangunan fisik kota, penggunaan teknologi informasi dan keterlibatan partisipasi masyarakat. Berkaitan

dengan receiver, Pemerintah Kota Bandung memiliki target utama yaitu kepentingan masyarakatnya kemudian wisatawan. Di sisi lain, investor menjadi target yang penting untuk mendukung selama proses pengembangan city branding Kota Bandung sebagai Bandung *Smart city* berjalan terutama menjadi sponsor pembangunan infrastruktur maupun fasilitator teknologi informasi.

Menurut penelitian dari Putra (2016) dengan judul Efektivitas Program Anugerah Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital (AIKID) Sebagai Upaya Perwujudan *Smart city* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). Hasil penelitian yang dilakukan, Program AIKID yang diselenggarakan oleh Diskominfo Kota Malang dapat dikatakan mampu untuk mengembangkan seluruh situs SKPD.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita tarik rumusan masalah dari skripsi ini adalah bagaimana peranan NCC pada organisasi pemerintah daerah dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* dilihat dari strategi komunikasi yang digunakan

1.3 Tujuan penelitian

- Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana peranan NCC dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*

- Untuk mengetahui apakah dengan adanya NCC dapat membantu menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*
- penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peranan NCC dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilihat dari strategi komunikasinya

1.4 Manfaat penelitian

- Praktis
 - Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, masukan, serta evaluasi bagi Ngalam *Command Center* (NCC) dalam menjalankan tugasnya dengan efektif dan memaksimalkan praktek komunikasi sehingga potensi pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* dapat segera diraih
- Teoritis
 - Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada perkembangan kajian ilmu komunikasi dalam Komunikasi organisasi, komunikasi pembangunan, dan *smart city* yang dalam penelitian ini akan mengkaji Komunikasi organisasi, komunikasi pembangunan, dan *smart city* jika diimplementasikan dengan fenomena yang sudah ada.
 - Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi penelitian berikutnya dengan tema penelitian sejenis

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Smart City

Dengan perkembangan teknologi dan hadirnya new media, munculah konsep *Smart city*. Menurut (Caragliu,A., dkk dalam Schaffers, 2010). *Smart city* merupakan salah satu langkah yang dapat diambil dalam rangka manajemen kota yang dianggap sesuai dengan kondisi saat ini. Istilah *Smart city* sendiri bisa didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat

Pembangunan *smart city* dianggap penting pada era ini, karena dengan adanya *smart city* dapat mempermudah penyelenggaraan pemerintahan. Kourtit & Nijkamp (2012) mengungkapkan bahwa *Smart city* telah menjadi landmark dalam perencanaan kota. *Smart city* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Menurut Kourtit & Nijkamp (2012) Kemunculan *Smart city* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal sosial (contohnya

jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. Komponen-komponen penting dalam konsep *Smart city* ini meliputi 3 komponen yaitu: teknologi (hard infrastructure maupun soft infrastructure), manusia (kreatifitas, pendidikan), dan institusi (pemerintahan dan kebijakan) (Nam & Pardo, 2011). Hubungan dari ketiga faktor tersebut dapat menciptakan *Smart city*, yaitu ketika investasi pada modal manusia/sosial dan infrastruktur dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat mendorong pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya dengan disertai pemerintahan yang partisipatif.

Menurut Subekti & Gustomi, dalam mempersiapkan suatu kota menjadi Smart City (kota pintar) dibutuhkan kesiapan teknologi terlebih dahulu. Menurut Wakil Sekretaris Dewan Komunikasi dan Teknologi Komunikasi Nasional Andy Zaky (2016) dalam Subekti & Gustomi, dasar dari *smart city* adalah *e-government*.⁷ Konsep *e-government* sudah lebih dikenal dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia ketimbang konsep smart city. *E-government* secara sederhana dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Dengan adanya *e-government* kemudian munculah berbagai inovasi pemerintahan berbasis teknologi. Seperti misalnya sistem pelayanan berbasis online,

sistem perijinan berbasis online, sistem pengaduan berbasis onlien, dan masih banyak yang lainnya. Saat ini Kota Malang juga telah memiliki berbagai sistem pengelolaan pemerintahan yang berbasis teknologi. Kota Malang secara bertahap juga terus berupaya mewujudkan e-government dalam tata kelola pemerintahannya. Ini terlihat dari beberapa dinas di lingkungan Kota Malang yang telah memiliki program-program pelayanan berbasis online. Pada akhirnya, mengingat e-govermnet merupakan fondasi utama dari pembangunan smart city, maka penting kemudian untuk melihat bagaimana sejauh ini kesiapan sistem e-government Kota Malanag menuju smart city Kota Malang.

Saat ini Pemerintah Kota Malang tengah serius dalam mewujudkan smart city. Hal ini diungkapkan oleh Walikota Malang yang menjabat pada saat itu dalam salah satu forum dimana Anton menjelaskan bahwa: “Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat serta dalam rangka persaingan modern, Pemerintah Kota Malang harus melakukan sebuah terobosan inovasi yang bersifat transparan. Salah satu caranya adalah dengan diwujudkannya peresmian Command Center pada pertengahan tahun 2017.” Lebih lanjut dijelaskan bahwa command center yang dimaksud oleh Anton merupakan langkah awal untuk mewujudkan smart city di Kota Malang sendiri (Subekti & gustomy).

Urgensi penerapan smart city di Kota Malang dilatarbelakangi oleh berbagai masalah-masalah perkotaan yang umum dihadapi oleh kota-kota besar di Indonesia, seperti kemacetan, permasalahan lingkungan, sosial,

dan juga ekonomi. Sebagai kota pendidikan sekaligus kota pariwisata membuat Kota Malang semakin ramai hingga pada akhirnya melahirkan berbagai masalah perkotaan yang kompleks. Sedikitnya ada empat permasalahan perkotaan yang mulai terjadi di Kota Malang (Subekti & gustomy).

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah Goldaber dalam muhammad (2014). Sedangkan menurut Redding dan Sanborn dalam muhammad (2014) mengatakan komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Dalam komunikasi organisasi terdapat beberapa aspek yang akan penulis gunakan untuk penelitian kali ini, yaitu diantaranya strategi komunikasi, penggolongan komunikasi organisasi, saluran dan media komunikasi yang digunakan, dan hambatan komunikasi organisasi yang terjadi.

2.2.1 Strategi komunikasi

Menurut Hallahan dalam Falkheimer (2014) strategi komunikasi adalah ilmu pengetahuan multidisiplin yang memiliki arti sebagai komunikasi terencana yang direncanakan dan dilaksanakan oleh komunikasi organisasi untuk memenuhi keseluruhan misinya terkait pemangku kepentingan internal dan

eksternal yang berbeda. Tujuan dari strategi komunikasi adalah untuk membentuk, menegakkan, atau mempertahankan legitimasi di dalam organisasi antara manajer dengan rekan kerja atau organisasi dengan masyarakat (Falkheimer, 2014).

Strategi komunikasi adalah bidang penelitian dan praktik yang berkembang, berfokus kepada legitimasi dan komunikasi dalam organisasi dan antara organisasi dengan masyarakat. Pada saat ini minat akan strategi komunikasi meningkat karena perubahan sosial, politik, dan pertumbuhan ekonomi. Kekuatan pendorong utama dari meningkatnya strategi komunikasi adalah kebutuhan organisasi akan legitimasi untuk beroperasi di masyarakat. Strategi komunikasi menjadi aset penting bagi organisasi. Selain itu strategi komunikasi juga erat kaitannya dengan citra dan framing (Falkheimer, 2014).

Persepsi kolektif perilaku organisasi adalah kekuatan pendorong bagi berkembangnya strategi komunikasi, tetapi selain itu Falkheimer (2014) juga menjelaskan jika terdapat sejumlah kekuatan lain yang mendorong berkembangnya strategi komunikasi. yaitu:

- Meningkatnya permintaan pada manajerial untuk menjadi pemimpin yang komunikatif.

- Perkembangan ICT telah menyebabkan bisnis baru, transparansi, pemantauan, dan penyebaran informasi yang berlebihan.
- Pandangan terhadap layanan pemasaran yang berpusat pada layanan dan fokus kepada membina hubungan, proposisi nilai dan belajar dari *feedback* yang didapat membuat komunikasi sebagai inti dari komunikasi organisasi.

Menurut pendapat Falkheimer (2014) pentingnya strategi komunikasi untuk pengembangan komunikasi organisasi dapat didasarkan pada empat argumen yang saling berkaitan, yaitu:

- Strategi komunikasi digunakan oleh organisasi karena komunikasi dianggap berkontribusi terhadap kerfektifan organisasi. Kepercayaan dan legitimasi sendiri dianggap penting untuk efisiensi organisasi tersebut.
- Strategi komunikasi dianggap berhubungan dengan pentingnya pemeliharaan, mengubah atau memperkuat citra organisasi di antara para pemangku kepentingan.
- Strategi komunikasi dimotivasi oleh organisasi sebagai alat untuk menegakkan. Meningkatkan atau merubah identitas organisasi diantara karyaean dan budaya organisasi.

2.1.1.1 Saluran Dan Media Komunikasi

Saluran dan media komunikasi menurut Muhammad (2014) dibedakan menjadi dua yaitu verbal dan non verbal.

Berikut merupakan penjelasan dari kedua saluran dan media tersebut :

- Saluran dan media komunikasi verbal

Saluran dan media komunikasi verbal merupakan saluran dan media komunikasi yang menggunakan simbol-simbil atau kata-kata baik diucapkan secara lisan maupun tulisan.

Kemampuan dalam menyampaikan komunikasi verbal ini harus dikuasai oleh administrator dan manajer. Karena dengan melalui komunikasi verbal administrator dan manajer dapat menyusun atau mengidentifikasikan tujuan, pengembangan strategi dan tingkah laku yang perlu dilakukan agar mencapai tujuan.

Dalam komunikasi verbal dibedakan menjadi komunikasi lisan dan tulisan. Komunikasi lisan merupakan suatu proses dimana komunikator berinteraksi secara lisan dengan komunikan untuk mempengaruhi tingkah laku komunikan. Sedangkan komunikasi tertulis merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan melalui simbol-simbol atau tulisan yang disampaikan kepada komunikan melalui surat, selebaran atau memo.

- Saluran komunikasi non verbal

Saluran komunikasi non verbal merupakan penciptaan dan pertukaran pesan yang dilakukan tidak menggunakan kata-kata. Dengan menggunakan komunikasi non-verbal komunikator dapat mengekspresikan apa yang ingin disampaikan kepada komunikan dengan menggunakan gerak tubuh dan ekspresi tanpa menggunakan kata-kata.

2.2.2 Hambatan dalam komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi dilakukan melalui struktur organisasi. Melalui struktur tersebut sering terjadi distorsi komunikasi. Semakin tinggi hierarki suatu organisasi, semakin besar pula peluang distorsi komunikasi yang terjadi Liliweri (2014).

Hambatan atau gangguan dalam berkomunikasi merupakan pengaruh dari dalam mau pun luar dari diri seseorang, selain itu lingkungan juga dapat merusak aliran atau isi pesan yang dikirim atau diterima. Dalam komunikasi organisasi sering terjadi distorsi komunikasi melalui struktur organisasi Liliweri (2014). Selain distorsi komunikasi, konflik dalam organisasi juga dapat mengganggu jalannya suatu organisasi.

2.2.2.1 Distorsi pesan

Distorsi komunikasi adalah kondisi kekuang tepatan atau perbedaan arti diantara yang dimaksud oleh pengirim pesan dengan interpretasi orang yang menerima pesan. Perbedaan arti atau distorsi ini dapat menjadi masalah yang kritis dalam suatu organisasi. Informasi dan arti pesan berubah dari apa yang dimaksud ketika pesan tersebut melewati individu-individu dalam jaringan komunikasi. Pesan yang disampaikan atau di distribusikan melalui stimulan lebih mudah terkena perubahan dan distorsi dibandingkan dengan pesan yang disampaikan melalui komunikasi interpersonal Muhammad (2014).

2.2.2.1.1 Faktor Personal Yang Mempengaruhi Distorsi

Pesan

Menurut pendapat Muhammad (2014) faktor personal yang mempengaruhi distorsi pesan adalah persepsi diri mengenai pemaknaan pesan tersebut. Faktor persepsi memegang peranan penting dalam proses komunikasi. Persepsi sendiri menurut Lewis dalam muhammad (2014) memiliki arti proses pengamatan, pemilihan, pengorganisasian stimulus yang sedang diamati dan membuat interpretasi mengenai pengamatan tersebut.

Berikut merupakan hal-hal yang berkenaan dengan persepsi yang ikut mempengaruhi pesan komunikasi menurut Muhammad (2014):

- Orang melihat sesuatu seperti apa yang dipercaya orang tersebut
- Penggunaan bahasa yang kurang tepat
- Distorsi diperkuat dengan ketidak sinambungan antara bahasa verbal dan bahasa non-verbal yang digunakan
- Orang mengamati sesuatu secara selektif
- Pesan yang dianggap meragukan sering mengarahkan kepada gangguan
- Kecenderungan untuk mempersingkat-singkat pesan yang pada akhirnya mengurangi detail pesan
- Motivasi dalam berkomunikasi juga dapat menyebabkan distorsi pesan.
- Arti suatu pesan terjadi pada level isi dan hubungan

2.2.2.2.Faktor organisasi yang mempengaruhi distorsi pesan

Menurut pendalat Muhammad (2014) dalam lingkungan organisasi terdapat beberapa hal yang ikut

memberikan kontribusi terhadap adanya distorsi dalam berkomunikasi, diantaranya:

- Kedudukan atau posisi dalam organisasi
- Hierarki dalam organisasi
- Keterbatasan berkomunikasi
- Hubungan yang tidak personal
- Sistem aturan dan kebijaksanaan
- Spesialisasi tugas

2.2.2.2.1 Usaha-usaha untuk mengurangi distorsi

Menurut pendapat Down dalam Muhammad (2014) terdapat empat cara umum yang dapat dilakukan untuk mengurangi terjadinya distorsi komunikasi yaitu :

- Menetapkan lebih dari satu saluran komunikasi
- Menciptakan prosedur untuk mengimbangi distorsi
- Menghilangkan perantara antara pembuat keputusan dengan pemberi informasi
- Mengembangkan pembuktian gangguan pesan

2.2.3 Konflik

Konflik merupakan masalah yang sering kali muncul dalam organisasi. Konflik sendiri muncul dikarenakan perbedaan tujuan, kepentingan, nilai-nilai dan hasil yang diharapkan masing-masing komponen organisasi tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Konflik juga dapat diartikan sebagai perselisihan atau perbedaan pemahaman antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan organisasi, dan sebaliknya yang menimbulkan ketidak harmonisan dalam organisasi Masmuh (2008).

Sumber konflik menurut Robbins (1974), Walton dan Dutton (1969) dalam Triatna (2015) disebabkan karena persaingan terhadap sumber-sumber, pembagian tugas yang tidak jelas, ketergantungan pekerjaan, sifat individu, rintangan komunikasi, dan permasalahan status.

2.2.3.1 Unsur pembentuk konflik

Menurut Liliweri dalam Masmuh (2008) dalam konflik dapat dibedakan menjadi beberapa unsur, yaitu:

- terdapat dua pihak atau lebih yang terlibat.
- terdapat tujuan yang dijadikan sebagai tujuan atau sasaran konflik.
- terdapat perbedaan pemikiran, perasaan, dan tindakan antara pihak yang terlibat yang bertujuan untuk mendapatkan tujuan yang telah diinginkan.
- Situasi dalam konflik meliputi antar kelompok, antar organisasi, dan antar pribadi

2.2.3.2 Proses konflik

Proses konflik menurut Pondy dalam Triatna (2015) terjadi dalam lima tahapan, yaitu:

- Konflik tersembunyi

Pada tahapan ini pertentangan belum terlihat, tetapi sumber-sumber konflik mulai dapat diidentifikasi.

- Konflik yang dipersepsikan

Pada tahapan ini individu atau kelompok mulai merasakan jika adanya pertentangan diantara dua pihak.

- Konflik dirasakan

Pada tahapan ini individu yang bertentangan mulai merasakan dampak dari konflik yang sedang berlangsung.

- Konflik ditujukan secara terang-terangan

Pada tahapan ini salah satu pihak yang sedang berkonflik mulai merespon pihak lainnya yang dianggap menghalangi pihak tersebut dalam mencapai tujuannya.

- Akibat konflik

Pada tahapan ini konflik diselesaikan. Penyelesaian konflik dapat berupa sesuatu yang positif maupun negatif, penentuan ini tergantung kepada pimpinan dan pihak-pihak yang menyelesaikan permasalahan tersebut.

2.2.3.3 Bentuk konflik dalam organisasi

Terdapat beberapa pendapat mengenai bentuk-bentuk konflik dalam organisasi. Berikut merupakan bentuk-bentuk konflik dalam organisasi menurut Liliweri dalam Masmuh (2013):

- Konflik tugas

Konflik jenis ini biasanya terjadi karena anggota organisasi merasa mengalami ketidaksesuaian peran yang dia jalankan dengan status yang diikuti dengan kemampuan, pengetahuan, pendidikan, dan keterampilan yang dimiliki.

- Konflik antarpersonal

Konflik ini terjadi ketika hubungan antarpersonal dalam organisasi tersebut terganggu. Gangguan ini terjadi karena adanya ketidaksepakatan antarpersonal terhadap kebutuhan atau keinginan personal yang tidak dipenuhi oleh organisasi. Konflik ini biasanya disebut juga dengan *personality clash* karena relasi antarpersonal dalam organisasi tersebut tidak dapat berkomunikasi dengan efektif.

- Konflik prosedural

Konflik ini terjadi ketika anggota kelompok tidak sepakat terhadap prosedur yang mengatur tentang bagaimana kelompok tersebut mencapai tujuan organisasi.

Bukhori dalam Masmuh (2013) berpendapat jika bentuk konflik dalam organisasi dapat dibedakan menjadi empat, yaitu :

- Konflik antarpersonal organisasi

Konflik ini terjadi di tengah individu anggota organisasi sebagai imbas langsung dari adanya perbedaan atau perselisihan diantara anggota kelompok tersebut khususnya

terkait masalah cara pandang mengenai suatu nilai atau tujuan yang ingin dicapai.

- Konflik dalam kelompok

Konflik ini terjadi ketika individu dalam suatu kelompok memiliki perbedaan pandangan atau pendapat terhadap suatu keputusan yang akan di ambil dalam kelompok tersebut.

- Konflik antar kelompok

Konflik ini terjadi ketika kelompok-kelompok dalam suatu organisasi memiliki perbedaan pandangan atau pendapat terhadap suatu keputusan yang akan di ambil dalam organisasi tersebut.

- Konflik antar organisasi

Konflik ini terjadi disebabkan terdapatnya perselisihan antar lembaga organisasi.

Sedangkan, bentuk-bentuk konflik dalam organisasi menurut Triatna (2015) dibedakan menjadi empat bentuk, yaitu:

- Konflik tujuan

Konflik ini terjadi ketika anggota kelompok, kelompok atau organisasi memiliki perbedaan dalam mencapai tujuan.

- Konflik peranan

Konflik ini terjadi ketika anggota kelompok atau kelompok memiliki peran ganda. Peran ganda ini dapat menyebabkan konflik ketika membahas kedua hal tersebut dalam waktu

yang sama atau berdekatan karena akan membingungkan dan menyebabkan suatu permasalahan.

- Konflik nilai

Konflik ini terjadi ketika individu atau kelompok dalam organisasi tersebut melakukan aktivitas yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi tersebut.

- Konflik kebijakan

Konflik ini berakar dari keputusan atau kebijakan yang dibuat untuk mengelola organisasi tersebut.

Selanjutnya Daherndorf dalam Masmuh (2013) mengemukakan bentuk bentuk konflik atau pertentangan dalam organisasi terdapat tiga bentuk, yaitu:

- Pertentangan tidak resmi

Pertentangan tidak resmi adalah pertentangan yang belum atau tidak mencapai parahnya. Pertentangan ini disebut tidak resmi karena tidak direncanakan oleh orang sebagai individu atau anggota kelompok. Pertentangan ini biasanya terbatas pada bagian-bagian organisasi atau kelompok informal dalam organisasi tersebut.

- Pertentangan yang di alih-arahkan

Pertentangan jenis ini lebih cenderung mengarah ke arah psikologis orang tersebut.

- Pertentangan yang nyata

Pertentangan jenis ini terbuka dengan adanya tuntutan akan kekuatan yang diajukan oleh kelompok-kelompok yang solider. Dalam pertentangan ini individu tidak berlaku sebagai individu, melainkan sebagai anggota kelompok yang solider. Masalah terpenting dalam pertentangan ini adalah tuntutan akan kekuasaan atau pembagian kekuasaan.

2.2.3.4 Konflik berdasarkan jenis peristiwa

Selain dapat dibedakan berdasarkan bentuk konflik, konflik juga dapat dibedakan berdasarkan jenis peristiwa yang terjadi. Berikut merupakan beberapa jenis konflik berdasarkan jenis peristiwa menurut Masmuh (2013):

- Konflik biasa

Konflik jenis ini terjadi karena adanya kesalahpahaman akibat distorsi informasi.

- Konflik luar biasa

Konflik jenis ini tidak berstruktur karena tidak adanya catatan atau bukti mengenai modus dalam konflik tersebut.

- Konflik zero-sum (game)

Konflik jenis ini menghasilkan salah satu pihak kalah dan pihak lainnya menang (win-lose)

- Konflik merusak

Konflik jenis ini adalah konflik yang dari proses hingga hasilnya merusak sistem relasi sosial.

- Konflik yang dapat dipecahkan

Konflik jenis ini adalah konflik substantif yang dapat diselesaikan melalui keputusan bersama.

2.2.3.5 Konflik berdasarkan faktor pendorongnya

Menurut pendapat Liliweri dalam Masmuh (2013) konflik organisasi juga dapat dibedakan berdasarkan faktor pendorongnya.

Berikut merupakan penjelasannya:

- Konflik internal

Konflik ini timbul karena disposisi, respons, reaksi psikologis yang muncul dari dalam diri seseorang karena dia merasa kebutuhan atau keinginan pribadinya tidak dipenuhi.

- Konflik eksternal

Konflik jenis ini timbul karena dua pihak memiliki perasaan kurang senang antara satu sama lain.

- Konflik realistik

Konflik jenis ini merupakan tipe konflik yang nyata, berstruktur, dapat diketahui dengan pasti modus operandinya, sehingga konflik jenis ini dapat diselesaikan.

- Konflik tidak realistik

Konflik ini bersumber dari ketidakjelasan, tidak nyata, hal ini terjadi karena sumber atau sifat konfliknya tidak berstruktur dan tidak dapat diketahui modus operandinya.

2.2.3.6 Pendekatan-pendekatan untuk menangani konflik organisasi

Dalam bukunya Triatna (2015) menjelaskan jika cara memecahkan suatu konflik membutuhkan berbagai pihak yang terkait, pimpinan juga harus terlibat langsung dalam upaya pemecahan masalah. Pada konteks konflik sebagai bagian untuk mendinamisasi dan meningkatkan kinerja individu atau kelompok, maka penanganan konflik harus didekati dengan berbagai cara yang menimbulkan iklim sehat. Berikut merupakan penjelasannya:

- **Berkompetisi**
Kondisi pada kedua belah pihak yang saling bersaing untuk menjadi yang terbaik.
- **Berkolaborasi**
Pihak yang saling berkonflik saling bergabung dengan didasari keinginan ingin saling memperhatikan untuk memuaskan kedua pihak guna memperkecil konflik yang ada.
- **Mengakomodasi**
Situasi ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk mendapatkan apa yang diinginkan.
- **Berkompromi**
Situasi ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak yang berkonflik untuk bermusyawarah

untuk saling memberikan pendapat atau saran guna mencari solusi atau jalan keluar.

- Menghindar

Situasi ini dilakukan dengan tujuan menghindari kontak atau komunikasi dengan pihak lawan.

2.3 Penelitian terdahulu

Tabel 2. 1 *Penelitian Terdahulu*

No	Aspek	Penelitian terdahulu I	Penelitian terdahulu II	Penelitian sekarang
1	Judul penelitian	Strategi City Branding Communication Kota Bandung sebagai Bandung <i>Smart city</i>	Efektivitas Program Anugerah Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital (AIKID) Sebagai Upaya Perwujudan <i>Smart city</i> (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang).	Peranan Ngalam <i>Command Center</i> (NCC) pada organisasi pemerintah daerah dalam pembangunan Kota Malang berbasis <i>smart city</i> .
2	Tujuan penelitian	menganalisis bagaimana strategi city branding communication yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung. Penerapan strategi city branding communication	menganalisis dan mendeskripsikan tentang Efektivitas Program Anugerah Inovasi Dan Kreativitas Informasi Digital (AIKID) Sebagai Upaya Perwujudan <i>Smart city</i> .	Melihat peranan Ngalam <i>Command Center</i> (NCC) pada organisasi pemerintah daerah dalam pembangunan Kota Malang berbasis <i>smart city</i> .

		menjadi sebuah pesan dalam komunikasi.	Serta untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan Program AIKID di Kota Malang	
3	Metode penelitian	Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dan teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman. Sedangkan keabsahan data menggunakan kompetensi subjek riset dan triangulasi sumber.	penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan metode kualitatif. Pada analisis data penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling dan prosedur <i>snowball</i> . Teknik analisis data yang digunakan adalah Miles dan Huberman. Dan keabsahan data yang digunakan adalah Kompetensi subjek riset, Triangulasi data, dan Menggunakan bahan referensi

4	<p>Hasil penelitian</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan Bandung <i>Smart city</i> merupakan city branding Kota Bandung yang masih terus melakukan proses pengembangan pembangunan ditunjukkan dengan rancangan konsep yang akan menjadi program kerja. Strategi city branding communication yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung mementingkan hubungan dengan masyarakatnya. Terdapat delapan langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan city branding communication. Langkah tersebut berawal dari</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan, Program AIKID yang diselenggarakan oleh Diskominfo Kota Malang dapat dikatakan mampu untuk mengembangkan seluruh situs SKPD.</p>	
---	-------------------------	--	--	--

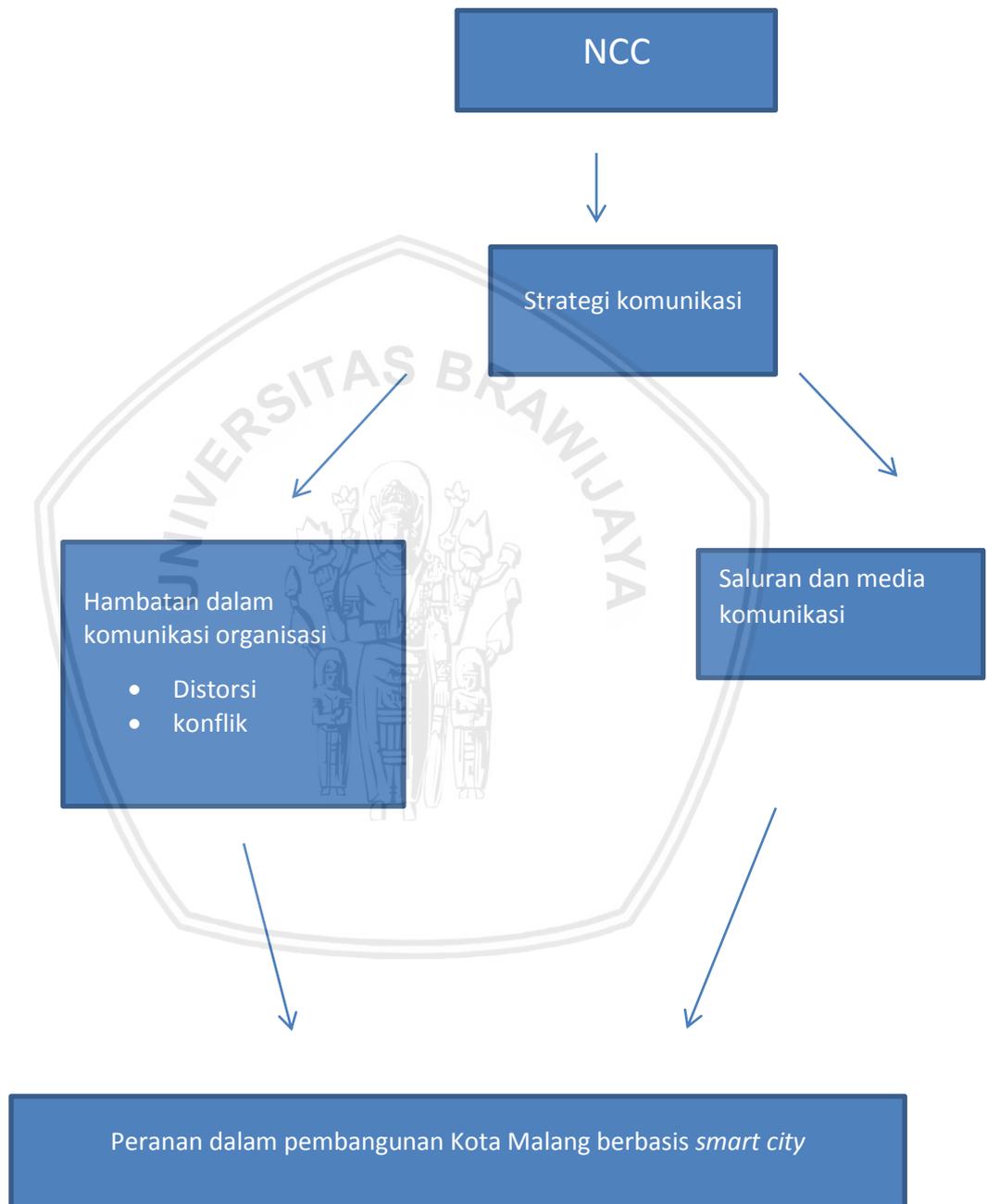
	<p>pengumpulan ide konsep dari pemerintah pusat dan aspirasi masyarakat. Pemerintah Kota Bandung juga menganalisa potensi kota melalui pandangan target audience nya yaitu masyarakat dan wisatawan. Selanjutnya Pemerintah kota Bandung akan melakukan konsultasi dengan konsultan. Program kerja Pemerintah Kota Bandung dalam membangun primary communication dan secondary communication mengacu pada pembangunan fisik kota, penggunaan teknologi informasi dan keterlibatan partisipasi masyarakat.</p>	
--	---	--

		<p>Berkaitan dengan receiver, Pemerintah Kota Bandung memiliki target utama yaitu kepentingan masyarakatnya kemudian wisatawan. Di sisi lain, investor menjadi target yang penting untuk mendukung selama proses pengembangan city branding Kota Bandung sebagai Bandung <i>Smart city</i> berjalan terutama menjadi sponsor pembangunan infrastruktur maupun fasilitator teknologi informasi.</p>		
5	Signifikansi penelitian	Persamaan terhadap pembahasan <i>smart city</i>	Persamaan terhadap pembahasan pewujudan <i>smart city</i> di Kota Malang	Penelitian ini bertujuan untuk melihat peranan Ngalam <i>Command Center</i> (NCC) pada organisasi pemerintah daerah Kota Malang dalam pembangunan Kota Malang berbasis

				<i>smart city</i>
--	--	--	--	-------------------



2.4 Kerangka berfikir



Gambar 2.1 kerangka berfikir

Penelitian ini diawali pada saat Pemerintah Kota Malang pada bulan desember tahun 2017 pemerintah Kota Malang memperkenalkan organisasi baru dibawah naungan Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang yang bernama Ngalam *Command Center* (NCC). NCC sendiri merupakan pusat komando Kota Malang yang berada pada naungan Diskominfo Kota Malang. NCC bertugas untuk mengumpulkan, menginventarisir dan menyajikan data-data strategis dalam suatu pusat data untuk kepentingan pengambilan kebijakan dan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Pembentukan NCC didasarkan pada peraturan WaliKota Malang nomor 70 Tahun 2016 yang berisikan mengenai pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan tata kerja unit pelaksana teknis *Malang Command Center* pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam NCC sendiri terdapat 11 percabangan yang terdiri dari Layanan (pengaduan kesehatan, kependudukan, pariwisata, perpustakaan, perizinan sosial. dll), Administrasi dan manajemen (e-office (e-management surat, IMM, & Ipa)), Legislasi (legislasi daerah (perda, perwal)), Pembangunan (perencanaan (e-musrenbang)), Keuangan (perencanaan, pengadaan, monitoring), Kewilayahan (geografis & kebencanaan, sosial & ekonomi), Kepegawaian (pengelolaan SDM), Sarana Prasarana (fasilitas umum/ fasilitas sosial), Kemasyarakatan (pemberdayaan perempuan), Dinas & lembaga (kinerja dinas & lembaga), dan Media Center (website).

Dari pengenalan Ngalam *Command Center* (NCC) tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimanakah peranan Ngalam *Command Center* (NCC) pada organisasi pemerintah daerah dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilihat dari sudut pandang komunikasi organisasi dan komunikasi pembangunan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan pendekatan penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena apa yang terjadi pada subjek penelitian secara menyeluruh dan mendeskripsikannya dengan bentuk kata-kata dan Bahasa, pada konteks ilmiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2013, h. 6)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan dengan cara purposive sampling atau snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi (Sugiyono, 2009, h. 14). Penelitian ini bersifat mendalam dan “menusuk” sasaran penelitian. Untuk mencapai tujuan ini membutuhkan waktu yang relatif lama (Bungin, 2015, h.69)

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Kenyataan itu bersifat ganda, dapat dibentuk, dan merupakan satu keutuhan. Kenyataan ada sebagai hasil bentukan dari kemampuan berpikir seseorang. Pengetahuan hasil bentukan manusia itu tidak bersifat tetap tetapi berkembang terus. Penelitian kualitatifberlandaskan paradigma konstruktivisme

yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Pengenalan manusia terhadap realitas sosial berpusat pada subjek dan bukan pada objek, hal ini berarti bahwa ilmu pengetahuan bukan hasil pengalaman semata, tetapi merupakan juga hasil konstruksi oleh pemikiran. (Arifin, 2012, h. 140)

3.2 Fokus penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *Ngalam Command Center (NCC)* pada organisasi pemerintah daerah dalam mengambil keputusan yang bertujuan untuk menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilihat dari aspek komunikasi organisasinya, yang meliputi strategi komunikasi, jaringan komunikasi dalam organisasi, penggolongan komunikasi yang terjadi, saluran dan media komunikasi, dan yang terakhir distorsi pesan yang terjadi..

3.3 Lokasi dan objek penelitian

Penelitian ini membahas mengenai peranan *Ngalam Command Center (NCC)* pada organisasi pemerintah daerah dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *Smart city*. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pada *Ngalam Command Center (NCC)* yang berada pada Jl. Tugu 1 Kota Malang, subjek penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. I Kom, MM selaku kepala UPT *Ngalam Command Center (NCC)*. Sedangkan untuk objek dari penelitian ini adalah *Ngalam Command Center (NCC)*.

3.4 Teknik penentuan informan

Penelitian ini menggunakan prosedur *snowball*. Pemilihan prosedur *snowball* ini didasarkan pada kriteria informan yang telah ditentukan dalam melihat peranan *Ngalam Command Center (NCC)* pada organisasi pemerintah daerah dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *Smart city*. Dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *Smart city* tidak seluruh struktur organisasi di pemerintahan Kota Malang ikut dalam pengambilan keputusan. Hal ini lah yang menjadi acuan penulis dalam menentukan teknik penentuan informan. Dari penjelasan diatas peneliti dapat menentukan kriteria informan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut merupakan kriteria informan yang telah ditentukan :

1. Pelaku merupakan anggota dari *Ngalam Command Cernter (NCC)* yang mengetahui keseluruhan kegiatan *NCC* yang berkaitan dengan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.
2. Pelaku terlibat langsung dengan *Ngalam Command Cernter (NCC)* dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.
3. Pelaku bersedia sebagai informan dalam penelitian ini.

Dari beberapa kriteria diatas dapat kita tentukan informan utama yang terpilih adalah Kepala UPT *Ngalam Command Center* .

Prosedur *Snowball* digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan informan berdasarkan jaringan sosial yang dimiliki oleh informan utama. Menurut Bungin (2015) prosedur ini sering digunakan untuk mencari dan merekrut

informan tersembunyi yang tidak diketahui oleh peneliti melalui teknik penentuan informan lainnya. Dalam prosedur ini terdapat beberapa model, berikut merupakan model-model dari prosedur ini :

1. *Exponential Non-discriminative snowball modle*

Model ini adalah model komposit tanpa diskriminasi terhadap informan. Artinya, semua informan yang dirujuk oleh informan utama diambil sebagai informan sehingga menjadi luas dan besar Bungin (2015).

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2010, h.401). berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara terbuka

Wawancara terbuka, wawancara terbuka merupakan teknik wawancara yang narasumbernya mengetahui bahwa dirinya sedang menjadi subjek penelitian atau sedang di wawancara dan mengetahui maksud dan tujuan dari wawancara tersebut (Moleong, 2013). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara ini, selain itu peneliti juga akan menggunakan teknik wawancara terstruktur, yang merupakan teknik

wawancara yang berbentuk spesifik berisi instruksi yang mengarahkan peneliti dalam melakukan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan yang dibuat disusun sedemikian rupa dan di tanyakan pada saat wawancara dengan urut dan terstruktur (Moleong, 2013).

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif sehingga hasil penelitian dapat lebih terpercaya atau kredible (Sugiyono, 2010). Metode ini akan digunakan oleh peneliti untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan kepada informan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan apa yang peneliti bahas dalam penelitian ini.

3.6 Sumber data

Menurut Suharsimi Arikunto sumber data dalam suatu penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Naharoh, 2008, h. 52). Sedangkan menurut Lofland dalam (moleong, Lexy J, 2009: h. 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dari kedua penjelasan tersebut maka data yang diperlukan untuk mengetahui peranan *Ngalam Command Center (NCC)* pada organisasi perangkat daerah dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* dapat dilakukan dengan cara wawancara semi terstruktur, observasi non partisipasi, dan dokumentasi.

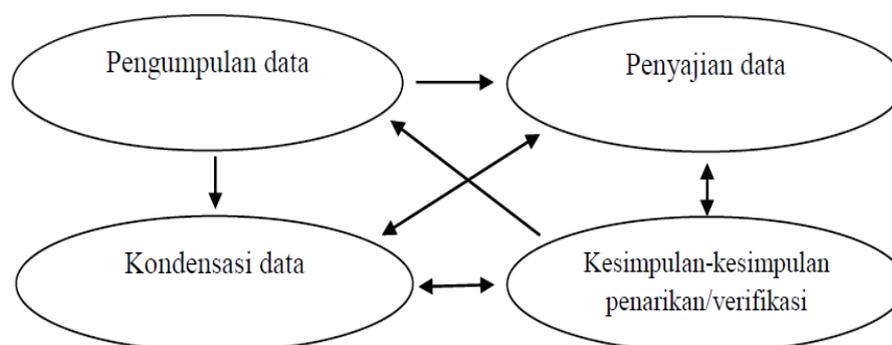
Berdasarkan jenis data yang diperlukan, maka informan utama yang dipergunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah objek dan subjek

yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Subjek dan objek dalam penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. I Kom, MM selaku kepala UPT *Ngalam Command Center (NCC)* sebagai subjek penelitian ini dan *Ngalam Command Center (NCC)* sebagai objek dalam penelitian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut miles, Huberman, dan Saldana (2014), kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah yang terdiri dari kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Terjadi secara bersamaan berarti kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis”

Setelah peneliti melakukan wawancara mendalam, dan dokumentasi maka yang harus dilakukan oleh peneliti adalah mengolah data yang telah didapatkan. Pengolahan data tersebut dapat diartikan sebagai analisis data. Tahapan dalam analisis data terdiri dari tiga alur yang akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3.1 *Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif Sumber: Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014)*

1. Kondensasi data (*Data condensation*)

Menurut Miles dan Huberman (2014, h 10) “*Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions*”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Selecting

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu dengan menentukan aspek-aspek mana saja yang lebih penting, yang meliputi dimensi penelitian dan juga hubungan yang lebih bermakna terhadap penelitian ini. Sebagai konsekuensi dari hal ini harus terdapat informasi yang berguna dan dapat di analisis.

b. Focusing

Miles dan Huberman (2014, 19) menyatakan bahwa memfokuskan data adalah suatu proses sebelum menganalisis suatu data. Pada tahap ini peneliti harus memfokuskan data yang diperoleh agar sesuai dengan apa yang terdapat pada rumusan masalah. Tahapan ini merupakan tahapan lanjutan dari seleksi data. Peneliti hanya berfokuskan pada data yang sesuai dengan rumusan masalah.

c. Abstracting

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang terdiri dari inti, proses, serta pernyataan-pernyataan yang harus tetap berada pada penelitian ini. Pada tahapan ini data yang telah dikumpulkan dievaluasi yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data.

d. Simplifying dan Transforming

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. *Data display* (penyajian data)

Setelah data selesai proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data adalah menyajikan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sebagainya.

3. *Conclusion drawing / verification*

langkah ketiga yang dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya . tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredible.

3.8 Keabsahan Data

menurut Kriantono dalam (Ananda, 2016, h. 54) penilaian keabsahan data pada penelitian kualitatif biasanya terjadi pada proses pengumpulan data dan analisis-intepretasi data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik keabsahan data :

1. Kompetensi subjek riset

Menurut Kriantono dalam Ananda (2016) maksud dari Kompetensi subjek riset adalah subjek harus kredible dengan cara menguji jawaban-jawaban pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman subjek.dalam penelitian ini peneliti akan memilih informan yang dianggap paling mengerti dalam peranan Ngalam *Command Center* (NCC) pada organisasi pemerintah daerah dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.dalam melakukan wawancara peneliti akan mendengarkan secara seksama dan merekam jalannya penelitian agar peneliti bisa mendapatkan informasi dengan terperinci. Setelah peneliti mendapatkan informasi dari informan

tersebut, peneliti akan mencari informan lain yang juga memahami peranan *Ngalam Command Center* (NCC) pada organisasi pemerintah daerah dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* untuk membandingkan apakah informasi yang diberikan oleh informan sudah benar atau tidak.

2. Triangulasi data

Menurut Wiersma dalam Sugiyono (2012), triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Pada penelitian ini informan akan melakukan pengecekan melalui rekaman wawancara agar dapat mengetahui sudah kredible atau belum penelitian yang dilakukan.

3. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan peneliti (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan rekaman suara dan dokumentasi foto untuk memperkuat data yang telah ditemukan peneliti

3.9 Etika penelitian

Menurut Neuman (2015) dan Frey (1991) dalam Karunia (2008) terdapat beberapa pedoman dalam memperlakukan manusia sebagai subjek penelitian yang berdasarkan prinsip moral. Berikut merupakan beberapa pedoman tersebut:

1. Manfaat dan resiko pada orang-orang yang diteliti

Sudah seharusnya, orang-orang yang diteliti dan dipelajari mendapatkan manfaat dan tidak menderita karena keterlibatannya dalam investigasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti sebaiknya memikirkan bagaimana subjek merasa nyaman dan mendapatkan manfaat dari penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan berusaha untuk melakukan wawancara secara santai agar subjek merasa nyaman dan tidak terintimidasi saat wawancara berlangsung.

2. Privasi, kerahasiaan, dan anonimitas

Pada penelitian ini peneliti akan menjaga privasi dan identitas subjek penelitian. Semua informasi yang didapat selama penelitian hanya bisa diakses oleh peneliti dan pembimbing. Selama penelitian dokumentasi dilakukan dengan cara pengambilan foto dan perekaman suara.

3. Partisipasi sukarela dan kesediaan terlibat dalam penelitian

Tidak ada paksaan dalam penelitian ini. Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan menanyakan terlebih dahulu atas kesediaan informan menjadi objek. Sebelum melakukan penelitian subjek akan diberi surat pernyataan ketersediaan beliau sebagai informan dalam penelitian ini.

4. Kejujuran dan kepercayaan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan menanyakan perihal kejujuran dan kepercayaan dari informan kepada peneliti.

5. Pilihan yang bebas

Dalam penelitian ini informan diberikan pilihan yang bebas atas ketersediaannya untuk menjadi subjek penelitian atau tidak dalam penelitian

ini.sebelumnya peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu perihal penelitian ini secara gamblang kepada informan.

6. Memperlakukan subjek dengan hormat

Dalam memperlakukan subjek penelitian ini peneliti akan memperlakukan subjek secara secara horman dan santun sesuai adat dan norma yang berlaku.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

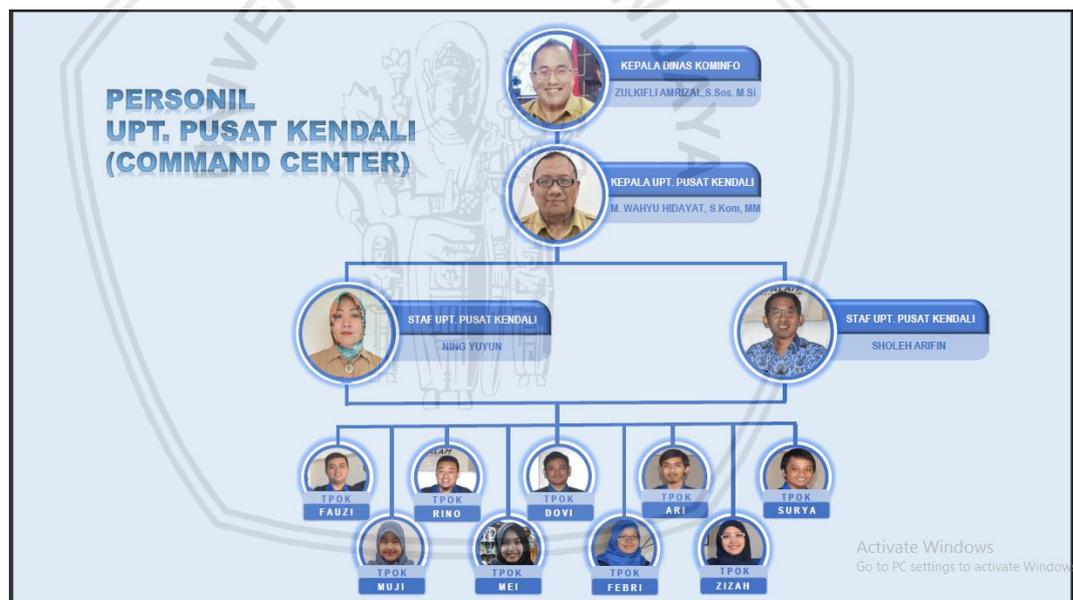
Objek dari penelitian ini adalah pada Ngalam *Command Center* (NCC). NCC merupakan pusat komando Kota Malang yang berada pada naungan Diskominfo Kota Malang. NCC bertugas untuk mengumpulkan, menginventarisir dan menyajikan data-data strategis dalam suatu pusat data untuk kepentingan pengambilan kebijakan dan pembangunan Kota Malang berbasiskan *smart city*

Pada bulan desember tahun 2017 pemerintah Kota Malang memperkenalkan organisasi baru dibawah naungan Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang yang bernama Ngalam *Command Center* (NCC). NCC sendiri merupakan pusat komando Kota Malang yang berada pada naungan Diskominfo Kota Malang. NCC bertugas untuk mengumpulkan, menginventarisir dan menyajikan data-data strategis dalam suatu pusat data untuk kepentingan pengambilan kebijakan dan pembangunan Kota Malang berbasiskan *smart city*. Pembentukan NCC didasarkan pada peraturan WaliKota Malang nomor 70 Tahun 2016 yang berisikan mengenai pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan tata kerja unit pelaksana teknis *Malang Command Center* pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam NCC sendiri terdapat 11 percabangan yang terdiri dari Layanan (pengaduan kesehatan, kependudukan, pariwisata, perpustakaan, perizinan sosial. dll), Administrasi dan manajemen (e-office (e-management surat, IMM, & Ipa)), Legislasi (legislasi daerah (perda, perwal)),

Pembangunan (perencanaan (e-musrenbang)), Keuangan (perencanaan, pengadaan, monitoring), Kewilayahan (geografis & kebencanaan, sosial & ekonomi), Kepegawaian (pengelolaan SDM), Sarana Prasarana (fasilitas umum/ fasilitas sosial), Kemasyarakatan (pemberdayaan perempuan), Dinas & lembaga (kinerja dinas & lembaga), dan Media Center (website). Deskripsi informan penelitian

4.1.1 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat pada NCC:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi pada NCC

4.1.2 Tugas NCC

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang nomor 70 tahun 2016, berikut merupakan susunan tugas NCC:

1. UPT *Malang Command Center* mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional pelayanan pusat kendali informasi.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala UPT mempunyai tugas:
 - a. merencanakan program dan kegiatan UPT *Malang Command Center* berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - b. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka melaksanakan pengelolaan Sistem Informasi Eksekutif;
 - c. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pelayanan pengelolaan pusat pengendali operasi;
 - d. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah, swasta, masyarakat dan atau pemangku kepentingan lainnya dalam rangka pelaksanaan program *Malang Command Center*;
 - e. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka melaksanakan pengelolaan teknologi informatika UPT *Malang Command Center*;

- f. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pencatatan dan pelaporan pelaksanaan kegiatan *Malang Command Center*;
- g. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengelolaan, pemeliharaan dan pemanfaatan Barang Milik Daerah dalam penguasaannya;
- h. mendistribusikan tugas kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- i. membimbing Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- j. memeriksa hasil kerja Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- k. mengevaluasi pelaksanaan tugas Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- l. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- m. melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

4.2 Deskripsi Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan dalam melihat peranan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Kriteria yang telah ditentukan yaitu:

1. Pelaku merupakan anggota dari Ngalam *Command Center* (NCC) yang mengetahui keseluruhan kegiatan NCC yang berkaitan dengan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.
2. Pelaku terlibat langsung dengan Ngalam *Command Center* (NCC) dalam menciptakan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.
3. Pelaku bersedia sebagai informan dalam penelitian ini.

Dari kriteria diatas dapat ditentukan bahwa M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC merupakan anggota NCC yang paling tepat dipilih untuk menjadi informan utama.

Setelah menentukan informan utama peneliti memilih untuk menggunakan prosedur snowball untuk menentukan informan kedua, pemilihan ini dipilih karena didasarkan pada jaringan sosial informan pertama. pemilihan prosedur snowball ini menggunakan model exponential non-discriminative snowball model. Berdasarkan pemilihan model snowball tersebut didapatkan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC sebagai informan kedua dari penelitian ini.

4.3 Penyajian data

4.3.1 Strategi komunikasi NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*

Pada kategori ini peneliti akan menjelaskan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada NCC perihal strategi komunikasi yang dilakukan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Dalam poin ini peneliti akan menjelaskan bagaimana terbentuknya NCC, strategi apa yang digunakan NCC, siapa komunikator dari strategi tersebut, dan media apa yang digunakan.

Informan dari penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. Selaku staf NCC. Pemilihan informan ini dilakukan dengan prosedur snowball.

Sebelumnya, tujuan dari strategi komunikasi adalah untuk membentuk, menegakkan, atau mempertahankan legitimasi di dalam organisasi antara manajer dengan rekan kerja atau organisasi dengan masyarakat (Falkheimer, 2014).

Strategi komunikasi adalah bidang penelitian dan praktik yang berkembang, berfokus kepada legitimasi dan komunikasi dalam organisasi dan antara organisasi dengan masyarakat. Pada saat ini minat akan strategi komunikasi meningkat karena perubahan sosial, politik, dan pertumbuhan ekonomi. Kekuatan pendorong utama dari meningkatnya strategi komunikasi adalah kebutuhan organisasi akan legitimasi untuk beroperasi di masyarakat.

Strategi komunikasi menjadi aset penting bagi organisasi. Selain itu strategi komunikasi juga erat kaitannya dengan citra dan framing (Falkheimer, 2014).

Dapat dilihat dari hasil wawancara dari bapak A. S. Arifin, S. Sn. Berikut merupakan salinan transkrip wawancara mengenai pentingnya strategi komunikasi NCC untuk pembangunan komunikasi organisasi

“faktor pendorongnya sebenarnya kepentingan e.. kebutuhan dari pengambilan kebijakan untuk mendapatkan informasi-informasi strategis, data-data strategis untuk pengambilan kebijakan, terutama terkait dengan pembangunan kewilayahan, kemudian infrastruktur, kemudian sumber daya manusia intinya seperti itu. Jadi intinya pengambil kebijakan dalam hal ini eksekutif. Kan butuh data-data, informasi-informasi strategis, informasi sektoral dari beberapa opd, sehingga dijadikan satu disini suatu pangkalan data sehingga walikota, wakil walikota ngga harus konfirmasi kesemua OPD harapannya seperti itu. Pendorong terbentuknya NCC seperti itu.”

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan jika faktor pendorong dari terbentuknya NCC adalah karena kebutuhan dari pengambil kebijakan guna mendapatkan informasi yang strategis untuk pengambilan kebijakan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita lihat jika pentingnya strategi komunikasi NCC untuk pembangunan komunikasi organisasi dapat disarikan pada pendapat Falkheimer (2014), yaitu:

“Strategi komunikasi digunakan oleh organisasi karena komunikasi dianggap berkontribusi terhadap kerfektifan organisasi. Kepercayaan dan legitimasi sendiri dianggap penting untuk efisiensi organisasi tersebut.”

Setelah melihat bagaimana pentingnya strategi komunikasi NCC untuk pembangunan komunikasi organisasi dapat dilihat pula strategi komunikasi yang dilakukan oleh NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Berikut merupakan penjelasannya berdasarkan hasil wawancara dari informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC:

“kalau kita, e... Komunikasi berdasarkan data ya, jadi kalau komunikasi secara, secara apa namanya, secara personal ya kita pakai, kita pakai standartnya seperti kita ke pimpinan standartnya seperti apa”

“komunikatornya e... Bisa.. E bisa langsung dari kepala dinas. Kalau misalkan pak kadinnya ndak bisa langsung menyampaikan ke pak wali”

“medianya ini, layar ini (sambil menunjuk monitor utama ruang NCC)”

“karna seorang pimpinan pasti lebih senang dengan tampilan yang seperti itu (visual), ya lebih mudah diterima, lebih mudah dibaca kan untuk menentukan strategi kedepan pembangunannya, ohh saya harus kesini, kesini”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika strategi komunikasi yang digunakan oleh NCC adalah dengan cara mengumpulkan data-data lalu

diubah dalam bentuk visual dan ditampilkan melalui monitor wall NCC. Komunikatornya sendiri Kepala Diskominfo Kota Malang. pemilihan strategi ini karena mereka beranggapan jika pengambil kebijakan lebih mudah memahami suatu data jika diubah dalam bentuk visual.

Berikut merupakan hasil wawancara bersama informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC mengenai strategi komunikasi yang dilakukan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*:

“kita anu, kalau strategi komunikasinya terkait dengan fungsi NCC pelayanan tadi kita komunikasinya biasanya komunikasi visual grafis. Domainnya disitu karena apa? Karena manusiawi ya, orang itu lebih suka melihat bentuk visual, gambar, warna-warna dan sebagainya dibandingkan angka dan tulisan. Nah, dari situ kita mengolah gimana data-data sektoral yang ada yang selama ini dilihat itu ngga menarik menjadi sesuatu yang menarik sehingga komunikatif. Artinya komunikatif itu bisa dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan kebijakan itu tadi”

“komunikatornya yaa macem-macem tergantung kebutuhan, ada kalanya pimpinan langsung, ada kalanya didelegasikan, ada kalanya kepala dinas top leadernya, tergantung kebutuhan.”

“media yang digunakan? Itu tadi perangkay di.. dimonitor wall itu. Tergantung kebutuhan walikota juga, misalkan walikota membutuhkan

suatu data yang sekiranya misalkan butuh dicetak, dokumen, sepanjang kita bisa memenuhi ya kita upayakan itu”

“ya maenstreamnya kan selama ini bagaimanapun secara.. secara... visualisasi lebih menarik dari pada data-data angka. Manusiawi kan seperti itu, kita lebih seneng melihat warna-warni, bentuk gambar, bentuk grafik, dari pada data-data yang berupa angka, berupa... kan begitu sehingga faktor pendorongnya e.. pemilihan kita di platform itu ya itu tadi supaya lebih berbobot, lebih menarik”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika menurut keterangan informan kedua, yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh NCC adalah dengan cara komunikasi visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC dan disampaikan oleh Kepala Diskominfo atau berdasarkan kebutuhan pada saat itu. Pemilihan strategi ini karena mereka menganggap jika komunikasi visual dapat lebih mudah dipahami dan juga menarik.

4.3.2 Saluran Dan Media Komunikasi

Pada kategori ini peneliti akan menjelaskan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada NCC perihal saluran dan media komunikasi yang dilakukan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Dalam poin ini peneliti akan menjelaskan bagaimana saluran, dan media media apa yang digunakan.

Informan dari penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. Selaku staf NCC. Pemilihan informan ini dilakukan dengan prosedur snowball.

Saluran dan media komunikasi menurut Muhammad (2014) dibedakan menjadi dua yaitu verbal dan non verbal. Dalam NCC terdapat saluran dan media komunikasi verbal yang dilakukan. Berikut merupakan penjelasan dari saluran dan media tersebut :

Saluran dan media komunikasi verbal merupakan saluran dan media komunikasi yang menggunakan simbol-simbil atau kata-kata baik diucapkan secara lisan maupun tulisan. Dalam komunikasi verbal dibedakan menjadi komunikasi lisan dan tulisan. Komunikasi lisan merupakan suatu proses dimana komunikator berinteraksi secara lisan dengan komunikan untuk mempengaruhi tingkah laku komunikan. Sedangkan komunikasi tertulis merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan melalui simbol-simbol atau tulisan yang disampaikan kepada komunikan melali surat, selebaran atau memo(Muhammad, 2014).

Saluran komunikasi dalam NCC oleh penulis akan dibagi menjadi tiga bentuk yaitu saluran antara eksternal NCC kepada internal NCC, yang kedua, antara sesama internal NCC, dan yang terakhir antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan perihal saluran dan media komunikasi yang digunakan NCC dari eksternal NCC ke internalnya dalam pembangunan

Kota Malang berbasis *smart city* yang dilakukan bersama informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC:

“yahh... Macem-macem,ada yang sudah otomatis, kalau secara teknis ya, karna mbak arum bukan orang it , orang informatika, jadi kalau dimana di aplikasi itu kan ada namanya api, kita menggunakan web service, jadi disana nilainya a sudah menginputkannya a kita juga pasti sudah berubah sama dengan dia. Jadi real time kita bisa melihat apa yang di diinputkan disana, kita juga bisa liat disini. Misalkan disana sudah inputnya sampai z, kita juga sudah samapai z, nah itu yang pertama. Yang kedua, metode yang lain, metode paper. Artinya kita meminta laporan, ada kendala-kendala misalkan ternyata penyedia aplikasi tidak mempersiapkan api atau web servicenya o, ya sudah kita minta bentuk laporannya bisa berupa excel, bisa berupa paper, yang artinya kita input ulang ke dashboard kita seperti itu”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC. Saluran komunikasi yang digunakan NCC dari eksternal NCC ke internalnya dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilakukan bersama informan pertama yaitu melalui web service yang secara real time memasukkan data dan juga menginput langsung data yang di peroleh dari OPD terkait

Berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC mengenai saluran komunikasi yang dilakukan oleh eksternal NCC kepada internalnya:

“biasanya kita pengambilan data ke OPD secara manual. Kita nge-entry, ada yang secara integratif artinya sudah terintegrasi, sehingga real time dan sebagainya. Data-data yang sudah terintegrasi tadi biasanya kita kerja sama ya, MOU dengan OPD terkait. Termasuk data-data yang manual itu tadi, biasanya secara berkala kita ngambil, minta data ke OPD terkait, kita masukan secara manual, baru bisa kita olah kita tampilkan”

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Saluran komunikasi yang digunakan NCC dari eksternal NCC ke internalnya dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilakukan bersama informan kedua yaitu melalui web service yang secara real time memasukkan data dan juga menginput secara manual data yang diperoleh dari OPD terkait

Hasil dari kedua wawancara bersama informan penelitian ini menunjukkan jika saluran komunikasi yang terjadi antara eksternal NCC kepada internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui web service dan juga input data manual.

Yang kedua, saluran komunikasi antara sesama internal NCC,. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan perihal saluran dan media

komunikasi yang digunakan NCC pada sesama NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilakukan bersama informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC:

“heem... Jadi kita ada email sendiri yang diakses oleh temen-temen langsung kita olah gitu selain itu juga ada grup whatsapp”

Dari hasil wawancara bersama informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC. diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi antar anggota NCC melalui E-mail dan whatsapp.

Berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC mengenai saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama internal NCC:

“biasanya berupa dokumen, dokumen tertulis, iya”

Dari hasil wawancara bersama informan kedua A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama internal NCC melalui dokumen tertulis.

Berdasarkan dua hasil wawancara diatas mengenai saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama internal NCC dapat disimpulkan jika mereka memiliki saluran komunikasi berupa E-mail, whatsapp, dan dokumen tertulis. Dapat dilihat pula jika saluran komunikasi yang terjadi antara internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui E-mail dan juga dokumen tertulis

Yang ketiga, saluran komunikasi antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan perihal saluran dan media komunikasi antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yang dilakukan bersama informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC:

“E.. ya melalui layar ini (sambil menunjuk monitor wall NCC), kita tampilkan secara visual gini”

Dari hasil wawancara bersama informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC. diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC melalui tampilan visual di monitor wall NCC

Berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC mengenai saluran komunikasi antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC:

“ya kita tampilkan melalui itu tadi di.. e... di wall, kecuali, kalau secara khusus eksekutif misalnya minta dokumen tertulis, ya kita siapkan sesuai permintaan beliau, kita memang melayani beliau”

Dari hasil wawancara bersama informan kedua A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi yang dilakukan antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC Melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan.

Berdasarkan dua hasil wawancara diatas mengenai saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama internal NCC dapat disimpulkan Saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC adalah melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat jika saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tampilan visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC.

4.3.3 Hambatan dalam komunikasi organisasi

Pada kategori ini peneliti akan menjelaskan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada NCC perihal saluran dan media komunikasi yang dilakukan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Dalam poin ini peneliti akan menjelaskan hambatan apa saja yang terjadi pada NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.

Informan dari penelitian ini adalah M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. Selaku staf NCC. Pemilihan informan ini dilakukan dengan teknik prosedur snowball.

Komunikasi organisasi dilakukan melalui struktur organisasi. Melalui struktur tersebut sering terjadi distorsi komunikasi. Semakin tinggi hierarki suatu organisasi, semakin besar pula peluang distorsi komunikasi yang terjadi (Liliweri, 2014).

Hambatan atau gangguan dalam berkomunikasi merupakan pengaruh dari dalam mau pun luar dari diri seseorang, selain itu lingkungan juga dapat merusak aliran atau isi pesan yang dikirim atau diterima. Dalam komunikasi organisasi sering terjadi distorsi komunikasi melalui struktur organisasi (Liliweri,2014). Selain distorsi komunikasi, konflik dalam organisasi juga dapat mengganggu jalannya suatu organisasi. Dalam menjalankan perannya NCC juga pernah mengalami hambatan, berikut merupakan hasil wawancara dengan informan pertama mengenai hal tersebut:

“pernah, jadi sering ya jadi yang kita minta itu a, bayangan yang diberikan oleh opd itu b, sehingga apa? Sehingga e... Masing-masing opd kan punya otorisasi ya, punya keterbatasan penyampaian data, contohnya data-data pajak misalkan, itu dilindungi padahal kita ga minta itu, gitu lho. Contoh misalkan saya minta e... Target dan realisasi pajak dalam tahun 2018 misalkan, itu boleh. Memang data itu ada, ada data yang dilindungi, ada data yang bisa di share kepada masyarakat. Data yang di share kepada masyarakat itu tadi yang boleh lah kita tampilkan disini. Gitu, missnya kadang disini kadang”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari informan pertama yaitu M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC. Hambatan yang terjadi dikarenakan salah persepsi antara apa yang diharapkan dan apa yang diberikan dikarenakan sistem aturan yang mengikat. Jika dilihat dari faktor organisasi yang

mempengaruhi distorsi pesan tersebut adalah karena sistem aturan dan kebijakan. Hal ini terjadi karena pihak dinas perpajakan salah memahami maksud pesan yang diminta oleh pihak NCC dan menganggap jika NCC meminta data yang memang tidak boleh diberikan kepada siapapun. cara yang digunakan oleh NCC dalam mengurangi distorsi pesan ini adalah dengan cara memberitahukan langsung jika mereka tidak bisa mendapatkan data tersebut dikarenakan pihak dinas perpajakan tidak memberikan data tersebut, hal ini dipilih karena dengan menghilangkan perantara antara pembuat keputusan dengan pemberi informasi dapat mengurangi distorsi pesan.

Berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC mengenai hambatan yang terjadi saat NCC menjalankan perannya dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*:

“hambatannya, bila mana ketika istilahnya sak dek sak nyet (saat itu juga) artinya pengambil kebijakan meminta data-data yang selama ini belum tersedia di NCC dalam waktu yang singkat padahal itu bukan ranahnya NCC, bukan e.. bukan data-data yang dimiliki NCC artinya data-data stake holder terkait e.. stake holder lain. Misalkan e.. data OPD lain, kan butuh proses nih butuh proses, butuh prosedur, butuh SOP, sementara yang diinginkan adalah instan, data yang cepat la itu kadang yang menyulitkan kita gitu”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari informan kedua yaitu A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Hambatan yang terjadi adalah permintaan mengenai suatu data yang mendadak.

Berdasarkan kedua wawancara diatas dapat dilihat jika Hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* ketika terjadi salah persepsi dan juga permintaan yang mendadak. Dari penjelasan dtersebut dapat dilihat jika hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* terjadi karena terdapat sistem aturan dan kebijakan, dan keterbatasan berkomunikasi.

4.3.5.3 Konflik

Konflik merupakan masalah yang sering kali muncul dalam organisasi. Konflik sendiri muncul dikarenakan perbedaan tujuan, kepentingan, nilai-nilai dan hasil yang diharapkan masing-masing komponen organisasi tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Konflik juga dapat diartikan sebagai perselisihan atau perbedaan pemahaman antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan organisasi, dan sebaliknya yang menimbulkan ketidak harmonisan dalam organisasi Masmuh (2008).

Dalam menjalankan perannya anggota NCC pernah mengalami konflik. Berikut merupakan konflik yang pernah terjadi pada anggota NCC, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan informan kedua yaitu A.

S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Berikut merupakan hasil wawancara tersebut :

“mungkin konflik secara implisit ya, individual ya ngga pernah ter.. terkemuka, mungkin ketika ngga ketemu passionnya nih. Artinya sebenarnya dee lebih, lebih punya passion misalkan di grafis, ternyata dee mendapat tugas di.. diluar ituu, nah ada konflik internal tapi itu kadang mengemukanya belakangan, artinya apa ? artinya kita memang kita perlu pendekatan tadi pendekatan ngga hanya pendekatan profesional tapi tetap kita harus memahami keinginan dari potensi, skill kemudian e... spesifikasi temen-temen di NCC itu seperti apa? Sehingga tugas yang kita berikan itu bisa sesuai dengan passion mereka”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat jika terdapat konflik dalam individu yang terjadi karena perbedaan tugas dan kemampuan. Dari pernyataan tersebut dapat kita lihat jika konflik yang terjadi pada NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* adalah konflik yang terjadi dikarenakan perbedaan kemampuan antara tugas dan kemampuan pribadi. Konflik ini merupakan proses konflik tersembunyi karena terjadi pada diri individu itu sendiri dan belum terlihat pertentangannya tetapi sumber konflik sudah dapat diidentifikasi. Konflik ini jika dilihat dari bentuk konflik dalam organisasi termasuk kedalam jenis konflik tugas, konflik jenis ini terjadi karena anggota organisasi mengalami ketidaksesuaian antara peran dan kemampuannya. Dan jika dilihat melalui jenis

peristiwanya, konflik ini dapat digolongkan kepada konflik yang dapat dipecahkan, konflik jenis ini adalah konflik substantif yang dapat diselesaikan melalui keputusan bersama.

Dalam penyelesaian konflik tersebut yang dilakukan oleh NCC adalah dengan diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali. Berikut merupakan hasil wawancara mengenai penyelesaian konflik yang terjadi dalam NCC:

“biasanya kita komunikatif, lagi-lagi komunikasi adalah solusi utama kita. Kita sering tiap seminggu sekali kita sekali dua kali kita duduk bersama ngomongin macem-macem, ngomongin tugas, setelah berurutan ngomongin review projek selesai, kita biasanya ngomongin macem-macem”

Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika penyelesaian Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali, termasuk dalam penyelesaian masalah melalui berkompromi, hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada kedua pihak untuk saling bermusyawarah mencari solusi yang terbaik.

4.4 Pembahasan

Pada sub-bab ini peneliti akan menyampaikan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti tentang penelitian peranan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *Smart city*. Pada sub-bab ini peneliti akan menjelaskan

bagaimana hasil analisis yang dilakukan yang meliputi strategi komunikasi NCC, jaringan komunikasi yang terjadi, penggolongan komunikasi organisasi NCC, saluran dan media komunikasi yang digunakan, dan yang terakhir hambatan yang terjadi dalam NCC pada saat melakukan perannya.

4.4.1. Strategi komunikasi NCC

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada kedua informan mengenai strategi komunikasi pada NCC dapat ditarik kesimpulan jika faktor pendorong dari terbentuknya NCC adalah karena kebutuhan dari pengambil kebijakan guna mendapatkan informasi yang strategis untuk pengambilan kebijakan.

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat jika pentingnya strategi komunikasi NCC untuk pembangunan komunikasi organisasi dapat disarikan pada pendapat Falkheimer (2014), yaitu:

“Strategi komunikasi digunakan oleh organisasi karena komunikasi dianggap berkontribusi terhadap kerfektifan organisasi. Kepercayaan dan legitimasi sendiri dianggap penting untuk efisiensi organisasi tersebut.”

Selain faktor pendorong terbentuknya NCC perlu diperhatikan pula strategi komunikasi yang dilakukan oleh NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh NCC adalah melalui pengolahan data yang didapat dari OPD terkait lalu diubah dalam tampilan visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC, dan

disampaikan oleh Kepala Diskominfo atau pun disesuaikan dengan kebutuhan pada saat itu. Dengan tujuan mempermudah pemahaman pengambil kebijakan.

4.4.2. Saluran dan media komunikasi yang digunakan NCC

- Saluran dan media komunikasi antara eksternal NCC dengan internal NCC

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari kedua informan M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC. Saluran komunikasi yang digunakan NCC dari eksternal NCC ke internalnya dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* yaitu melalui web service yang secara real time memasukkan data dan juga menginput secara manual data yang di peroleh dari OPD terkait. Dari wawancara bersama kedua informan penelitian ini menunjukkan bahwa saluran komunikasi yang terjadi antara eksternal NCC kepada internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui web service dan juga input data manual.

- Saluran dan media komunikasi antara sesama internal NCC

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari kedua informan M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC dapat dilihat jika saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama internal NCC melalui E-mail, whatsapp, dan dokumen tertulis. Dari hasil wawancara mengenai saluran komunikasi yang dilakukan oleh sesama

internal NCC dapat disimpulkan jika mereka memiliki saluran komunikasi berupa E-mail, whatsapp, dan dokumen tertulis. Dapat dilihat pula jika saluran komunikasi yang terjadi antara internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui E-mail dan juga dokumen tertulis.

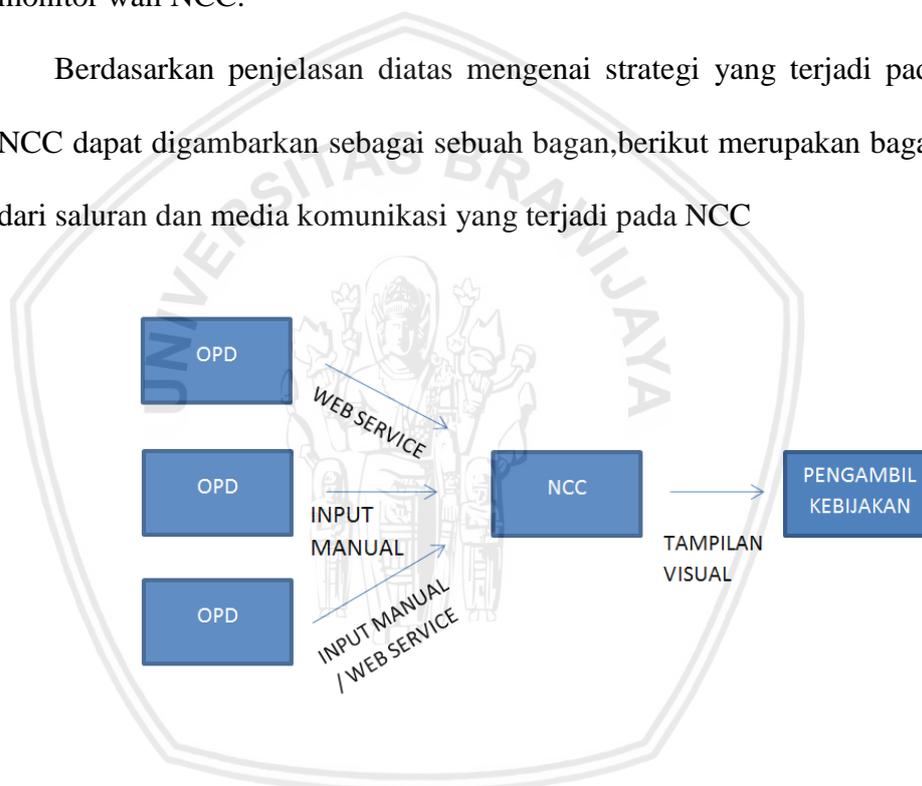
Saluran dan media komunikasi antara sesama internal NCC cenderung berpusat pada grup Whatsapp NCC (NCC SQUAD). Pada grup Whatsapp NCC dapat dilihat jika terdapat berbagai informasi yang masuk, baik itu mengenai pekerjaan dan candaan semua terdapat pada grup Whatsapp NCC. Dalam grup Whatsapp NCC tidak terdapat perbedaan antara atasan atau pun bawahan, semua berinteraksi menjadi satu. Informasi yang masuk kedalam grup Whatsapp NCC biasanya berasal dari M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC.

- Saluran dan media komunikasi antara internal NCC dan pengambil kebijakan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat jika berdasarkan informasi dari kedua informan M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC jika saluran komunikasi yang dilakukan antara internal kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC Melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan.dapat disimpulkan Saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan

selaku komunikasi dari NCC adalah melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat jika saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikasi dari NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tampilan visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai strategi yang terjadi pada NCC dapat digambarkan sebagai sebuah bagan, berikut merupakan bagan dari saluran dan media komunikasi yang terjadi pada NCC



Gambar 4.2 saluran dan media komunikasi NCC

Dari bagan diatas dapat dilihat jika saluran dan media komunikasi yang terjadi pada NCC dalam menjalankan perannya pada pembangunan Kota Malang berbasis smart city dimulai pada saat OPD-OPD menyerahkan data-data kepada NCC melalui web sevice dan data yang di input manual oleh NCC, setelah NCC menerima data dari OPD terkait yang dilakukan NCC adalah mengolah data-data yang telah

diterima itu menjadi tampilan visual yang kemudian ditampilkan pada monitor wall NCC dan di tampilkan kepada pengambil kebijakan yang disampaikan oleh Kepala Diskominfo atau pun sesuai dengan kebutuhan pada saat itu. Setelah pengambil kebijakan mendapatkan data visual yang ditampilkan oleh NCC, diharapkan pengambil kebijakan dapat dengan lebih mudah memahami mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di Kota Malang dan dapat dengan cepat menangani hal tersebut.

4.4.3. Hambatan dalam komunikasi organisasi NCC

4.4.5.1. Hambatan dalam komunikasi organisasi

Berdasarkan kedua wawancara bersama M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC dapat dilihat jika Hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* ketika terjadi salah persepsi dan juga permintaan yang mendadak. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat jika hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* terjadi karena terdapat sistem aturan dan kebijakan, dan keterbatasan berkomunikasi.

4.4.5.2. Konflik

Dari hasil wawancara bersama kedua informan M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM selaku kepala UPT NCC dan A. S. Arifin, S. Sn. selaku staf NCC dapat dilihat jika terdapat konflik dalam individu yang terjadi karena perbedaan tugas dan kemampuan. Dari pernyataan tersebut dapat kita lihat

jika konflik yang terjadi pada NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* adalah konflik yang terjadi dikarenakan perbedaan kemampuan antara tugas dan kemampuan pribadi. Konflik ini merupakan proses konflik tersembunyi karena terjadi pada diri individu itu sendiri dan belum terlihat pertentangannya tetapi sumber konflik sudah dapat diidentifikasi. Konflik ini jika dilihat dari bentuk konflik dalam organisasi termasuk kedalam jenis konflik tugas, konflik jenis ini terjadi karena anggota organisasi mengalami ketidaksesuaian antara peran dan kemampuannya. Dan jika dilihat melalui jenis peristiwanya, konflik ini dapat digolongkan kepada konflik yang dapat dipecahkan, konflik jenis ini adalah konflik substantif yang dapat diselesaikan melalui keputusan bersama.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat jika penyelesaian Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali, termasuk dalam penyelesaian masalah melalui berkompromi, hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada kedua pihak untuk saling bermusyawarah mencari solusi yang terbaik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul peranan Ngalam *Command Center* (NCC) dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*. Dapat peneliti simpulkan bahwa peranan yang dilakukan oleh NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* adalah sebagai berikut:

1. Peranan utama NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* adalah untuk membantu penyampaian data dan informasi kepada pengambil kebijakan dengan lebih efisien guna pengambilan keputusan yang lebih cepat.
2. NCC dibentuk karena adanya kebutuhan dari pengambil kebijakan untuk mendapatkan informasi yang akurat demi keberlangsungan pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*.
3. Strategi komunikasi yang digunakan oleh NCC adalah dengan cara mengolah data-data yang didapat dari OPD terkait menjadi bentuk visual, lalu di tampilkan dalam monitor wall NCC dan disampaikan oleh Kepala Diskominfo Kota Malang atau sesuai dengan kebutuhannya. Strategi ini dipilih karena dianggap paling mudah dipahami.
4. Saluran komunikasi yang digunakan oleh NCC dari eksternal kepada internalnya adalah melalui web service dan juga input data manual. Sedangkan saluran komunikasi antara internal NCC melalui E-

mail dan dokumen tertulis, dan yang terakhir saluran komunikasi yang digunakan oleh NCC kepada komunikannya melalui tampilan visual pada monitor wall NCC

5. Hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city* ketika terjadi salah persepsi dan juga permintaan yang mendadak
6. Dalam menjalankan perannya pada anggota NCC terjadi konflik dalam individu yang terjadi karena perbedaan tugas dan kemampuan
7. Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bersama satu atau dua minggu sekali.

5.2. SARAN

5.2.1. Saran Akademis

- Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian mengenai komunikasi organisasi yang akan mendatang

5.2.2. Saran Praktis

- Sebagai bagian dari pemerintahan yang memegang peran penting dalam pembangunan Kota Malang berbasis *smart city*, NCC harus bergerak dengan cepat dan tanggap dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bertujuan agar Kota Malang menjadi *Smart city* yang sesungguhnya dan Kota Malang menjadi kota yang lebih baik lagi dikemudian harinya.

- NCC tidak hanya berfokus kepada kepala pemerintahan saja, NCC seharusnya memfokuskan kepada masyarakat juga sebagai public dari pemerintah Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Bella Citra (2016). Strategi City Branding Communication Kota Bandung sebagai Bandung Smart city. Skripsi Strata 1 Universitas Brawijaya
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bungin, Burhan. (2015), *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Depok, Rajagrafindo Pustaka.
- Kourtit, Karima & Nijkamp, Peter (2012). Smart cities in the innovation age. The European Journal of Social Science Research, Vol.25, Juni 2012, 93-95. Routledge.
- Mathew, A.F (2010), The Case Of Development Communication: Perspective, Issue, And Trends. Palabra Clave, vol. 13 (1)
- Miles, M.B. Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjeptjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Muhammad, Arni (2014). *komunikasi organisasi*. Jakarta: bumi aksara
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muwafik, (2012), komunikasi pembangunan pertemuan ke 3: komunikasi dan pembangunan 2.
- Nam, Taewoo; & Pardo, Theresa A. (2011). "Conceptualizing *Smart city* with Dimensions of Technology, People, and Institutions", The Proceedings of

the 12th Annual International Conference on Digital Government Research.

Peraturan Walikota Malang nomor 70 tahun 2016

Putra, Reinaldy Kharisma (2016). Efektivitas Program Anugerah Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital (AIKID) Sebagai Upaya Perwujudan *Smart city* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). Skripsi Strata 1 Universitas Brawijaya

Schaffers, Hans (2010) Smart Cities and the Future Internet: Towards Collaboration Models for Open and User Driven Innovation Ecosystems, FIA Ghent, "Smart Cities and Future Internet Experimentation", December 16th 2010.

Servaes, Jan (2009) Communication Policies, Good Governance and Development Journalism, *Communicatio* vol. 35(1)2009 pp. 60-80, Routledge

Subekti & Gustomy. Menguji Sistem E-Government Kota Malang Menuju Smart City

Sugiyono, (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran I Draf Wawancara

1. Bagaimanakah alur penyampaian informasi yang dilakukan NCC kepada organisasi pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi yang didapat?
2. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan NCC dalam menjalankan perannya dalam pembangunan Kota Malang berbasis *Smart City*? Meliputi cara apa yang digunakan, siapa komuniakannya, media apa yang digunakan, dan faktor pendorong pemilihan strategi tersebut.
3. Dalam penyampaian pesan, saluran dan media apa yang digunakan oleh NCC dari organisasi pemerintah daerah yang bersangkutan kepada internal NCC?
4. Dalam penyampaian pesan, saluran dan media apa yang digunakan oleh NCC untuk berinteraksi dengan sesama internal NCC?
5. Dalam penyampaian pesan, saluran dan media apa yang digunakan oleh NCC dari internal NCC kepada pengambil kebijakan selaku komunikan dari NCC?
6. Dalam berinteraksi dalam organisasi pasti pernah terjadi distorsi pesan (hambatan). Bagaimana hambatan komunikasi yang terjadi pada NCC dalam menjalankan perannya pada pembangunan Kota Malang berbasis *Smart City*?
7. Bagaimanakah konflik yang terjadi pada NCC dalam menjalankan perannya pada pembangunan Kota Malang berbasis *Smart City*? Baik dalam diri sendiri mau pun dengan orang lain
8. Bagaimana cara menyelesaikan konflik tersebut?

Lampiran II Pernyataan Persetujuan Menjadi Informan

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Indra Arum Armyda S** yang berjudul **Peranan Ngalam Command Center (NCC) Dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis Smart City.**

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 NOVEMBER 2018

Tertanda



(M. WAHYU KIDAYAT, S.Kom, ILMU)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Indra Arum Armyda S** yang berjudul **Peranan Ngalam Command Center (NCC) Dalam Pembangunan Kota Malang Berbasis *Smart City***.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 NOVEMBER 2018

Tertanda



(A. S. Arifin, S.Sn.)

Lampiran III Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara M. Wahyu Hidayat, S. Kom, MM Selaku Kepala UPT
NCC

P : PEWAWANCARA

N : NARASUMBER

P : jadi ini pak surat pengantar dari diskominfonya, trus kemarin ada beberapa revisian

N : oke ini yang sudah revisi, yang sesudah revisi sama yang sebelum revisi boleh saya bawa ngga?

P : boleh pak, ini yang setelah revisinya, yang itu yang sebelum revisinya

N : oke ini saya bawa ya

P : pak wahyu, pak mau tanya apa bapak bersedia jika menjadi informan utamanya dalam penelitian saya ini?

N : ya, boleh silakan

P : ini untuk lembar persetujuannya pak ya,

N : saya tandda tangani ya

P : iya pak

N : nama terang disini?

P : iya pak

N : monggo, jangan susah-susah pertanyaannya ya

P : mulai pak ya

N : he'eh...

P : faktor pendorong ncc itu sendiri apa pak?

N : oke, kira-kira siapa? Tak kembalikan pertanyaannya

P : pembangunan Kota Malang, sekarang kan lagi banyak-banyaknya..

N : satu, yang jelas walikota, jadi kalau tidak ada komitmen pimpinan, ya too ? Misalkan ini, ini... Ini kan berdiri dijamannya walikota abah anton

P : iya

N : waktu itu abah anton e.. Melakukan sek.. Sek... Bentar-bentar....

N : jadi waktu itu abah anton ehem... Ke kota bandung, ke kota tanggerang untuk melihat *Command Center* disana, nah.. Kebetulan dengan kepala dinas

kominfo waktu itu, akhirnya e... Pak kadis diminta untuk membuat e.. Suatu kajian ya, kajian tentang pembangunan *Command Center* ditahun 2016 kalau ngga salah. Selesai di 2017. Akhirnya kita coba membuat itu dan di launching pada desember 2017

P : iya

N : kalau menurut saya, itu yang mendorong, karena kalau misalkan tidak ada komitmen yang kuat dari pimpinan e.. Itu hanya angan-angan kalau menurut saya

P : kalau untuk, apa itu namanya strategi komunikasi yang digunakan dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart citynya itu sendiri bagaimana pak? Kayak....

N : jadi gini, smart city itu jangan dianggap sebagai e... Semuanya berbasis aplikasi, semua berbasis it, ngga... Ngga harus... Karena e... Smart city itu sebenarnya domainnya ada di barenlitbang dan pelaksanaannya diseluruh opd, bidang kesehatan ada yang membuat kota ini smart dengan bidang kesehatannya, misalkan contohnya misalkan e... Apa gitu misalkan ambulan cepat atau apa gitu yang mungkin dengan program-programnya yang mendukung smart city itu sendiri, tanpa menggunakan e... Aplikasi atau it. Nah... Salah satu elemen yang ada di smart city itu e... Kominfo... Kominfo berbasis it gitu, nah untuk berkomunikasi dimasing-masing opd e... Kita membentuk apa namanya e... Koordinasi terkait integrasi data seperti yang saya sampaikan tadi, jadi misalkan e... Pemanfaatan data kependudukan... Untuk apa? Saya bisa mencari satu nik saya gunakan untuk pelayanan sosial atau pelayanan kesehatan o, berarti integrasi antara dispenduk capil dengan dinsos dan dispenduk capil seperti itu, goalnya tetep pelayanan kepada masyarakat.

P :kalau smart city sendiri kan harus dikomunikasikan kepada masyarakat pak ya,

N : heem...

P : itu komunikatornya sendiri itu siapa?

N :seluruh elemen opd, kalau menurut saya, jadi e... Ya contohnya seperti tadi itu, misalkan e.. Pelayanan, pelayanan... Kartu tanda penduduk lah misalkan, yang menikmati hasil dari smart city ini juga masyarakat itu sendiri. Apa, dengan apa indikatornya? Indikatornya pelayanan secara cepat misalkan, o, saya mengurus e-ktp bukan hanya di dispenduk, tapi bisa di mall, nah, saya ngurus e-ktp bisa di kelurahan jemput bola hari ini langsung jadi, lha, itu wujud-wujud apa namanya e... E... Apa namanya wujud dari implementasi smart city yang terkait dengan it terkait dengan pelayanan kependudukan. Yang merasakan siapa? Masyarakat sendiri

P :kalau pesan yang ini disampaikan dari pembangunan smart city di Kota Malang sendiri itu seperti apa pak ?

N :jadi kita ini masih embrio ya masih belum kalau dikatakan 100% masih belum untuk smart city kita karna e... Pertama yang bisa mensukseskan smart city di masing-masing kota adalah komitmen pimpinan terutama bagaimana pimpinan merangkul seluruh opd, bisa meyakinkan opd e... Untuk mewujudkan smart city di kota tersebut. Yang pertama, yang kedua, e... Smart city bisa terlaksana, bisa terwujud dengan adanya smart governance dari elemen-elemen asn ini sendiri, kalau asn ini sendiri pimpinan sudah komitmen, asnnnya tidak berjalan dengan baik hanya impian tadi itu. Kemudian yang terakhir dari e... Masyarakat, smart people, sekarang coba gini contohnya, e.. Gojek aja contohnya, apabila gojek kita sudah fasilitasi, e... Gojek memfasilitasi aplikasi dengan apa namanya order e... Kendaraan, tanpa harus apa namanya, memanggil atau apa, tapi cukup dengan aplikasi. Nah, apa bila masyarakatnya tidak... Tidak apa ya “masih gptek” tidak bisa mendukung aplikasi tersebut, yo percuma dibuat aplikasi seperti itu, gitu kan.

P :untuk media sendiri, medianya sendiri dalam pembangunan, apa, pembangunan Kota Malang ini, media yang digunakan itu apa saja pak?

N : macem-macem, ya tadi itu kalau dari kesehatan ya pastinya dari media yang ada di bidang kesehatan itu sendiri.pendidikan misalkan, saya mau e...dinas pendidikan melaunching misalkan e-learning, atau misalkan e..s yang sudah dilaksanakan ini e..apa namanya psb online,psb online apa namanya masyarakat tidak perlu ke lokasi tujuan sekolah tersebut cukup dengan membuka aplikasi sudah bisa mendaftarkan sekolah anaknya, berarti media apa, media aplikasi, dengan media-media seperti itu. Tapi sekali lagi smart city itu bukan semata-mata dengan aplikasi. Contohnya tadi misalkan kesehatan dengan ambulan gratis, dengan ambulan cepat o yaa berarti medianya apa saya bisa melakukan e..medukung smart city ini dengan ambulan saya ini, gitu..

P : kalau efek yang didapatkan dari pembangunan smart city ini apa pak ?

N :pastinya kepuasan masyarakat ya, pastinya kepuasan masyarakat karna goalnya kan otomatis menjadikan pelayanan itu mejadi cepat, pelayanan itu menjadi berkualitas, kemudian e... Apa namanya, yaitu intinya, mendukung pelayanan menjadi lebih baik lah

P :kalau faktor mendorong dari pemilihan strategistrategi seperti tadi itu apa pak ?

N :strategi apa itu?

P : strategi yang barusan

N :ya terutama, kita pingin ini ya e... Jadi, kepingin, Kota Malang itu, pastinya menjadi lebih baik. Sekarang gini aja contohnya e... Kemacetan. Contohnya yang mbak arum bisa liat itu (sambil menunjuk kearah monitor besar di ruang kendali) sekarang kemacetan, kita bisa memantau o.. Ya berarti fasilitas dari dishub ini dengan memantau cctv, memantau kemacetan di.. Di... Di... Sekitar Kota Malang. Tapi yang bener-bener mendukung bahwa dia ini akan arusnya menjadi lancar itu adalah pu, ya to dari fasilitas jalannya, kemudian jangan

lupa juga dishub juga berperan disitu. Rekayasa lalulintasnya kaya gimana? Traffic lightnya kaya gimana? Nah jadi banyak unsur seperti itu yang bisa mendorong.

P : kalau jaringan komunikasi yang digunakan ncc dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city itu sendiri gimana pak?

N : itu tadi seperti yang saya jelaskan tadi ncc ini merupakan apa namanya, rumah besar ya, rumah besar dari dari e.. Pembangunan nantinya mengarah kepada big data. E... Dimana nanti masing-masing opd itu bisa memberikan sumbangsih melalui out put dari masing-masing opd. Misalkan pimpinan daerah membutuhkan, misalkan butuh, saya butuh berapa sih jumlah orang miskin diKota Malang ini, bisa dilihat. Darimana itu? Bentuk dari bentuk komunikasi itu, dari bentuk integrasi saya dari ncc, bentuk integrasi ncc melalui aplikasi ke dinas sosial. Contoh lagi berapa se jumlah penduduk di Kota Malang? Saya bisa tampilkan disini, kenapa bisa saya tampilkan? Karena itu bentuk komunikasi saya dengan,ncc dengan dinas dispenduk capil, lha out putnya bisa kita tampilkan disini, seperti ini. Melalui koordinasi melalui apa namanya hingga mewujudkan integrasi data yang lebih baik.

P : kalau untuk alur penerimaan informasinya sendiri disini bagaimana pak?

N :yahh... Macem-macam,ada yang sudah otomatis, kalau secara teknis ya, karna mbak arum bukan orang it , orang informatika, jadi kalau dimana di aplikasi itu kan ada namanya api, kita menggunakan web service, jadi disana nilainya a sudah menginputkannya a kita juga pasti sudah berubah sama dengan dia. Jadi real time kita bisa melihat apa yang di diinputkan disana, kita juga bisa liat disini. Misalkan disana sudah inputnya samapai z, kita juga sudah samapai z, nah itu yang pertama. Yang kedua, metode yang lain, metode paper. Artinya kita meminta laporan, ada kendala-kendala misalkan ternyata penyedia aplikasi tidak mempersiapkan api atau web servicenya o, ya sudah kita minta bentuk laporannya bisa berupa excel, bisa berupa paper, yang artinya kita input ulang ke dashboard kita seperti itu

P : kalau kan apa itu peneriaan informasinya kan melalui ada yang dari paper ada yang dari email dan sebagainya itu, kalau pengolahan data yang sudah diterima, yang sudah masuk itu seperti apa pak?

N :kalau, jadi gini kita hanya gini mbak arum. Kita pengolahan datanya kita mengkonfersi, sekarang gini pimpinan level pimpinan sekarang males kan ya kalau misalkan e suruh baca gini kan males ya. Tapi kalau data ini kita olah menjadi data spasial misalnya, data peta beda hasilnya, nilainya beda, misalkan e.. Ada nih laporan ini pak laporan jumlah penduduk, waduh males wes liatnya ada angka-angkanya, tapi kalau misalkan kita ubah ini, kita olah datanya ini, kita konversi datanya ini berupa data spasial, berupa peta Kota Malang, ini kecamatan klojen, warnanya kuning, o.. Masih normal, warnanya merah berati penduduknya padat. Indikatornya dari mana? Ini adalah paling padat dari lima kecamatan. Lebih seneng gitu o... Berati yang paling padat ini disini, berapa nilainya bisa dilihat, tapi kalau misalkan dalam bentuk tabel kadang-kadang

pimpinan kan juga males ya, jadi disitu kita nggak merubah apa-apa yang ada di opd, kita hanya memberikan e... Apa namanya secara visual ini pengolahan datanya bisa kita bentuk secara grafik, bisa spasial, bisa bentuk pai chart, dan yang lain.

P :kalau umpamanya kan dari adanya informasi masuk nih ke ncc, nah itu untuk penyampaiannya sendiri dari ncc ke pihak internalnya ncc itu seperti apa pak? Melalui lisankah atau ...

N :heem... Jadi kita ada email sendiri yang diakses oleh temen-temen langsung kita olah gitu

P :itu melalui email

N :heem

P :selain itu apakah ada yang tertulis atau lisan lewat omongan aja atau bagaimana pak?

N : kalau kita jarang tertulis ya

P :lebih kelisan pak?

N :iya he'eh, seperti itu

P :kalau yang dari saya baca booklet yang awal

N :yang biru itu

P :iya, itu kan ada jadi intinya kaya informasi yang ada di Kota Malang itu masuknya kesini dulu baru mecah ke opd-opd

N : kebalik

P : o.. Kebalik

N :he'eh, jadi kita ini menghimpun out put dari masing-masing opd

P :o.. Jadi data masing-masing opd masuk ke ncc

N : karena gini, mindsetnya harus diubah, *Command Center* ini adalah e... Suatu ruangan yang khusus untuk pimpinan daerah, makanya ada tiga kursi disitu. Wali kota, wakil wali kota, dan pak sekda. Disaat saat tertentu beliau menginginkan data data yang dibutuhkan, ngga perlu ke opd. Misalkan saya butuh, pak wali butuh data kemiskinan ngga perlu ke dinas sosial, cukup disini bisa ditampilkan

P :seperti itu pak ya

N :seperti itu

P :kalau untuk dari opd-opd masuk ke ncc sendiri alur penyampaiannya seperti apa?

N :ya tadi itu, bisa melalui web service atau api tadi, bisa melalui email, melalui paper

P :o.. Ngga yang langsung, ketemu langsung, interaksi langsung atau...

N :jarang seperti itu,

P :o... Jarang, seperti itu..

N : ya seperti itu

P :ohh jadi melalui cetak pak ya

N : bisa juga melalui koordinasi kita ke opd masing-masing, coba saya minta datanya ini, dikasih

P :oo.. Seperti itu

N : bisa, bisa tatapmuka secara langsung,

P :biasanya sendiri melalui apa pak?

N :macem-macem tadi itu, bisa lewat email, bisa langsung lewat api, atau kita bisa ayo wes kita minta data kesini lah coba

P : gini pak, misalnya dalam berkomunikasi kan pasri ada hambatannya, kaya bapak menyampaikan pesan kepada siapa, tapi kaya ada miss informasi gitu lho pak pernah ngga pak, terjadi seperti itu?

N :pernah, jadi sering ya jadi yang kita minta itu a, bayangan yang diberikan oleh opd itu b, sehingga apa? Sehingga e... Masing-masing opd kan punya otorisasi ya, punya keterbatasan penyampaian data, contohnya data-data pajak misalkan, itu dilindungi padahal kita ga minta itu, gitu lho. Contoh misalkan saya minta e... Target dan realisasi pajak dalam tahun 2018 misalkan, itu boleh. Memang data itu ada, ada data yang dilindungi, ada data yang bisa di share kepada masyarakat. Data yang di share kepada masyarakat itu tadi yang boleh lah kita tampilkan disini. Gitu, missnya kadang disini kadang

P :kalau untuk mengurangi hal-hal seperti itu, itu caranya dari ncc itu sendiri seperti apa pak?

N :biasanya kita langsung gini, biasanya level pimpinan,

P :o... Jadi pimpinanya langsung

N :iya, jadi contohnya misalkan,kita ngga dapat, oke lah kita tinggal, seperti itu, dengan alasan kita diatur oleh peraturan gaboleh gini gini gini ya sudah monggo nggapapa, kita tinggal. Setelah kita tinggal, nanti pimpinan ini pasti tanya pas kesini. Lhoo saya minta realisasi pajak kok anu, kok ngga ada? Ya pak karena kita ngga dikasih misalkan, akhirnya pimpinan yang tolong kasihkan. Akhirnya mereka sendiri yang mas monggo kota kasihkan. Nah akhirnya bentuk komunikasi yang seperti itu yang kita harus melibatkan pimpinan

P :kalau di ncc ini sendiri kan banyak orang pak, berkomunikasi kan kadang juga terjadi konflik,

N :iya ini, sama mas surya konflik, saya ngmong mas surya ga denger, konflik ini, yang denger malah mbak-mbak disana (dengan bercanda)

P :trus kalau terjadi konflik itu penyebabnya apa pak?

N :apa yaa, kalau disini itu saya, saya itu termasuk orang yang tidak suka konflik, saya tidak suka konflik, saya orangnya cinta damai, saya ngga seneng apa namanya pertikaian dan lain-lain. Karena saya anggap ini adalah rumah kedua saya, dimana kalau urusan dikantor, saya menghindari apapun beban saya dirumah ndak saya bawa kesini. Sama juga dirumah

P :konflik kan ada yang di diri sendiri, kayak merasa ngga nyaman sama temen, apa sama satu organisasi, atau seperti itu sendiri apa ada pak?

N :selama ini kita, ngga tau ya kalau teman-teman, kalau saya merasa ngga pernah ada masalah dengan temen-temen semuanya, tapi kalau pun kita fine-fine aja kok, kita sering jadi gini e.. Paling ngga dua minggu sekali, kita kadang duduk bareng disini, kita menyampaikan unek-uneknya apa kira-kira apa yang namanya, e... Apa yang harus kita kerjakan bareng-bareng, e... Trus temen-temen usul gini misalkan pak usul gini dong gini gini gini, oke monggo kalau misalkan gini. Jadi bentuk komunikasi itu yang ini yang kita gunakan. Kekeluargaan lah

P : jadi kalau mau liat strategi komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada walikota, guna pembangunan Kota Malang berbasis smart citynya itu sendiri bagaimana pak?

N :kalau kita, e... Komunikasi berdasarkan data ya, jadi kalau komunikasi secara, secara apa namanya, secara personal ya kita pakai, kita pakai standartnya seperti kita ke pimpinan standartnya seperti apa

P :ohh gitu... Yang menyampaikannya siapa pak?

N :e... Bisa.. E bisa langsung dari kepala dinas. Kalau misalkan pak kadinnya ndak bisa langsung menyampaikan ke pak wali

P :pesan yang ingin disampaikan pak?

N :kadang-kadang macem-macem, kadang pak wali itu minta e... Apa itu namanya, e... Kepingin ditampilkan data apa gitu, data kemiskinan, data ini, data ini.gitu

P :media yang digunakan?

N :ini, layar ini

P :layar ini, berarti melalui visual pak ya

N :he'eh

P :komunikannya selain walikota itu siapa pak?

N :kalau kemaren, ini kan memang ruangan ini kan untuk walikota, wakil walikota, dan pak sekda. Ya jadi diantara ketiga orang itu, terus di selain itu juga ada kepala-kepala dinas, pak camat, pak lurah, itulah yang menggunakan fasilitas ini

P :efek yang diharapkan ?

N :efek dari komunikasi tersebut?

P :iya

N :efeknya ya pastinya komunikasi yang mudah di, di apa mudah diterima ya, pasnya gitu, jadi pak wali nerimanya a kita menyampaikan a, pimpinan menyampaikannya a. Akhirnya lancar

P :terus faktor pendorong, strategi yang sudah dipilih tadi itu apa pak?

N :yang mendorong apa ya, strategi komunikasi tadi,

P :he'eh

N :stategi komunikasi tersebut yang mendorong, yang mendukung paling ya, yang mendukung ya data kita ini, karena, karena kita disini kan bekerjanya berdasarkan data, data yang kita punya ini kita sampaikan kepada pimpinan

P :faktor pendorong, jadi kenapa pilih strategi yang tadi itu apa pak? Kayak kenapa kok yang menyampaikan kepala diskominfo, kepala ncc?

N :ohh gitu, makanya kalau menurut saya sih karena faktor e.. Waktu aja ya, kalo pas kepala dinasnya pak kadis bisa, biasanya pak kadis sendiri yang menyampaikan

P :kenapa kalau media yang dipilih itu melalui visual

N :ya karna seorang pimpinan pasti lebih senang dengan tampilan yang seperti itu,

P :lebih mudah dipahami ?

N :ya lebih mudah diterima, lebih mudah dibaca kan untuk menentukan strategi kedepan pembangunannya, ohh saya harus kesini, kesini

P :untuk pertanyaannya itu saja sih pak

N :susah banget ya pertanyaannya

Transkrip Wawancara A. S. Arifin, S. Sn. Selaku Staf NCC

P :PEWAWANCARA

N :NARASUMBER

P :saya rekam pak ya

N :he'em.. he'em...

P :pak arifin pak ya

N :iya

P :ini surat pernyataan bersedia menjadi informannya pak

N :iya

P :saya mulai pak ya

N :he'em....

P :faktor pendorong terbentuknya NCC itu sendiri apa pak?

N :faktor pendorongnya sebenarnya kepentingan e.. kebutuhan dari pengambilan kebijakan untuk mendapatkan informasi-informasi strategis, data-data strategis untuk pengambilan kebijakan, terutama terkait dengan pembangunan kewilayahan, kemudian infrastruktur, kemudian sumber daya manusia intinya seperti itu. Jadi intinya pengambil kebijakan dalam hal ini eksekutif. Kan butuh data-data, informasi-informasi strategis, informasi sektoral dari beberapa opd, sehingga dijadikan satu disini suatu pangkalan data sehingga walikota, wakil walikota ngga harus konfirmasi kesemua OPD harapannya seperti itu. Pendorong terbentuknya NCC seperti itu.

P : strategi komunikasi yang digunakan dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city sendiri seperti apa pak?

N :maksudnya strategi komunikasi yang seperti apa ? yang dari domainnya NCC?

P :iya, strategi yang digunakan untuk Kota Malang menjadi smart city

N :kalau secara umum, itu sebenarnya bukan domain NCC, jadi NCC hanya korelasinya dengan pengambil kebijakan, karena apa, karena memang kami dibentuk untuk melayani kebutuhan pengambil kebijakan itu, kalau gaya komunikasi terkait smart city dengan stake holder terkait itu sebenarnya desainnya ada di barenlitbang.

P :barenlitbang pak ya

N :iya, jadi kalau kami menyata me opo ngga berkenan mengomentari itu. Kalau kami menyatakan seperti itu ternyata berbeda dengan barenlitbang kan juga ngga bagus ya

P :kalau umpamanya di NCC sendiri ngga ngurusin strategi gitu itu ngga pak ya? (00;02;38)

N :kita anu, kalau strategi komunikasinya terkait dengan fungsi NCC pelayanan tadi kita komunikasinya biasanya komunikasi visual grafis. Domainnya disitu karena apa? Karena manusiawi ya, orang itu lebih suka melihat bentuk visual, gambar, warna-warna dan sebagainya dibandingkan angka dan tulisan. Nah, dari situ kita mengolah gimana data-data sektoral yang ada yang selama ini dilihat itu ngga menarik menjadi sesuatu yang menarik sehingga komunikatif. Artinya komunikatif itu bisa dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan kebijakan itu tadi

P :untuk media yang digunakan itu dari gambar-gambar itu tadi

N :iya, kalau dari NCC ya itu tadi, kita platformnya grafis tadi

P :ohh grafis

N :artinya gimana data, angka bisa tercermin bisa bertransformasi menjadi gambar grafik, atau e.. maps yang mencerminkan itu tadi data-data dan angka tadi

P :kalau efek yang diharapkan dari pembuatan tadi itu seperti apa pak?

N :ya paling tidak data-data itu menjadi menarik. Kemudian he'eh, kemudain ya tetep tanpa mengurangi nilai value dari .. dari kepentingan data validitas data tadi jadi tetep secara.. secara apa e.. fungsional sebuah data tapi tetep bisa dinikmati bisa dicerna bisa dijadikan landasan untuk pengambilan kebijakan

P :kalau jaringan komunikasi yang digunakan dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city itu sendiri bagaimana pak?

N :lagi-lagi kalau umum seperti itu sebenarnya bukan domain NCC ya

P :kalau dari segi NCCnya sendiri

N :kalau NCC secara internal, kita kan pelayanan kepada eksekutif itu tadi

P :iya

N :kita biasanya komunikasinya, kerjasamanya dengan perguruan tinggi, ada beberapa perguruan tinggi yang menugaskan mahasiswanya untuk melakukan kegiatan akademis disini. Mungkin itu jaringan komunikasi yang ada disini. Kalau smart citynya secara luas itu domainnya barenlitbang dan sekali lagi kita ngga punya ranah untuk menjawab itu.

P :kalau alur penerimaan informasinya sendiri dari luar NCC ke NCC

N :biasanya kita pengambilan data ke OPD secara kan ada yang manual

P :iya

N :kita nge-entry, ada yang secara integratif artinya sudah terintegrasi, sehingga real time dan sebagainya. Data-data yang sudah terintegrasi tadi biasanya kita

kerja sama ya, MOU dengan OPD terkait. Termasuk data-data yang manual itu tadi, biasanya secara berkala kita ngambil, minta data ke OPD terkait, kita masukan secara manual, baru bisa kita olah kita tampilkan.

P :kalau umpamanya dari data yang dari luar

N :he'em

P :kan masuk ke NCC, itu untuk internalnya NCC itu sendiri penyampaiannya seperti apa pak? Apakah lewat lisan saja atau tertulis

N :biasanya berupa dokumen, dokumen tertulis, iya,

P :kalau dari NCC sendiri ke pihak walikota ?

N :usernya?

P :iya

N :ya kita tampilkan melalui itu tadi

P :melalui?

N :di.. e... di wall

P :layar situ pak? (sambil menunjuk monitor utama di tuang kendali)

N :he'eh, di monitor wall itu

P :selain melalui monitor itu pak?

N :kecuali, kalau secara khusus eksekutif misalnya minta dokumen tertulis, ya kita siapkan sesuai permintaan beliau, kita memang melayani beliau

P :jadi kan penyampaiannya salurannya kan melalui wall itu sama

N :he'eh.. jadi bisa secara oral, jadi maksudnya oral itu e...

P : lisan?

N :dari NCC presentasi menunjukkan data-data ke user tadi, atau misalkan usernya minta dokumen tertulis ya kita siapkan

P : kan dalam berkomunikasi itu pasti kan ada hambatannya

N : he'em

P : nah kira-kira

N : he'em

P : kalau di NCC sendiri kira-kira hambatannya terjadi disaat apa?

N : hambatannya, bila mana ketika istilahnya sak dek sak nyet (saat itu juga) artinya pengambil kebijakan meminta data-data yang selama ini belum tersedia di NCC dalam waktu yang singkat padahal itu bukan ranahnya NCC, bukan e..

bukan data-data yang dimiliki NCC artinya data-data stake holder terkait e.. stake holder lain. Misalkan e.. data OPD lain, kan butuh proses nih

P : iya

N : butuh proses, butuh prosedur, butuh SOP, sementara yang diinginkan adalah instan, data yang cepat la itu kadang yang menyulitkan kita gitu

P : kalau misalnya saya ngobrol sama bapak, kaya ada miss e kaya saya ngga nyambung

N : miss persepsi

P : iya miss persepsi gitu, apa pernah terjadi pak?

N : selama ini kayanya, kayanya belum ya, artinya belum itu, sepanjang ini NCC menampilkan data diterima oleh pengambil kebijakan artinya persepsi yang ekspektasi dari NCC untuk menampilkan gambar, menampilkan data itu harapannya diterima dengan baik dan itu terjadi

P : oh iya, kalau untuk di internalnya NCC sendiri? Kaya misalnya bapak lagi ngobrol atau lagi ngapain sama yang lain

N : ohh ngga, kita enjoy. Terus terang apa ? karna culture kita di NCC ini adalah kekeluargaan ya. Artinya sepanjang ini urusan dinas tetep kita bungkus dengan itu tadi, family value itu tadi. Artinya yopo meskipun kita ranahnya profesional tapi kita tetep interaksinya tetep interaksi kekeluargaan.

P : berarti ngga pernah pak kaya mialnya saya miss persepsi antar anggota

N : miss persepsi antar anggota selama ini belum pernah,

P : kalau untuk, konflik sendiri? Entah itu di diri sendiri atau sama satu organisasi

N : mungkin konflik secara inplisit ya, individual ya

P : iya

N : ngga pernah ter.. terkemuka, mungkin ketika ngga ketemu passionnya nih. Artinya sebenarnya dee lebih, lebih punya passion misalkan di grafis, ternyata dee mendapat tugas di.. diluar ituu, nah ada konflik internal

P : iya

N : tapi itu kadang mengemukanya belakangan, artinya apa ? artinya kita memang kita perlu pendekatan tadi pendekatan ngga hanya pendekatan profesional tapi tetep kita harus memahami keinginan dari potensi, skill kemudian e... spesifikasi temen-temen di NCC itu seperti apa? Sehingga tugas yang kita berikan itu bisa sesuai dengan pasion mereka

P : kalau untuk penyelesaiannya sendiri kaya pemecahan konfliknya itu seperti apa pak?

N : biasanya kita komunikatif, lagi-lagi komunikasi adalah solusi utama kita. Kita sering tiap seminggu sekali kita sekali dua kali kita duduk bersama ngomongin macem-macem, ngomongin tugas, setelah berurutan ngomongin review proyek selesai, kita biasanya ngomongin macem-macem

P : ohh. Jadi kaya dikumpulkan semua itu

N : iya,

P : ngobrol bareng diskusi, diselesaikan bersama gitu pak?

N : betul, mulai dari urusan proyek kita, kemudan hal-hal dinamika kekian terkait yang melingkupi apa di.. di aktifitas kita proyek di NCC selalu kita diskusikan

P : strategi komunikasi yang digunakan NCC dalam menyampaikan informasi kepada walikota dengan tujuan pembangunan smart city di Kota Malang itu bagaimana apa pak?

N : yo strategi, startegi yang berdasar pendekatan data ya, ya kita melalui komunikasi visual, dari data-data numbering menjadi tabel, grafik, chart. Sehingga secara visualisasi lebih menarik, lebih mengena, lebih berbobot, ya normatifnya seperti itu lah.

P : itu komunikatornya siapa pak? yang menyampaikan pesan tersebut

N : yaa macem-macem tergantung kebutuhan, ada kalanya pimpinan langsung, ada kalanya didelegasikan, ada kalanya kepala dinas top leadernya, tergantung kebutuhan.

P : pesan apa yang ingin disampaikan pak biasanya kalau

N : maksudnya?

P : kan stategi komunikasi yang dilakukan NCC

N : yes, ya sesuai yang dibutuhkan oleh walikota to pesannya, misalnya nih, butuh data terkait dengan data misalkan, traffic misalkan kemacetan, ya kita tampilkan data-data tentang CCTV terkait lalulintas

P : media yang digunakan pak?

N : media yang digunakan? Itu tadi perangkay di.. dimonitor wall itu. Tergantung kebutuhan walikota juga, misalkan walikota membutuhkan suatu data yang sekiranya misalkan butuh dicetak, dokumen, sepanjang kita bisa memenuhi ya kita upayakan itu

P : selain walikota, kira-kira siapa

N : sepanjang ini... sepanjang ini.. e.. user kita hanya itu

P : hanya walikota?

N : iya, terkait data-data itu. Baru nanti misalkan walikota, eksekutif medistribusikan informasi itu ke kepala OPD kepala OPD, itu sudah otoritas walikota

P : efek yang diharapkan dari strategi tersebut

N : nahh.. paling ngga data kita ya memang bermanfaat bagi pengambilan kebijakan mengenai pengembangan wilayah, pengembangan SDM, dan macem-macem

P : faktor pendorong dari pemilihan strategi tadi itu apa pak?

N : behhh uangel e.. yooopo-yoopooo

P : faktor pendorong dari pemilihan strategi tadi itu apa pak?

N : ya maenstreamnya kan selama ini bagaimanapun secara.. secara... visualisasi lebih menarik dari pada data-data angka. Manusiawi kan seperti itu, kita lebih seneng melihat warna-warni, bentuk gambar, bentuk grafik, dari pada data-data yang berupa angka, berupa... kan begitu sehingga faktor pendorongnya e.. pemilihan kita di platform itu ya itu tadi supaya lebih berbobot, lebih menarik

P : terus, kenapa pemilihan informannya itu kepalanya

N : lhoo. Bukan kenapa masalahnya, kepentingannya, kebutuhannya apa? Kalau sekiranya kebutuhannya memang harus pimpinan yang sebagai komunikatornya, mau ngga mau ya pimpinan yang mengambil tugas itu, jadi bukan kenapa, tapi ya itu tadi, sesuai dengan kebutuhan tadi

P : trus terakhir pak,

N : ojo mbek nangis a (sambil bercanda)

P : ngga nasing pak(tertawa), jaringan komunikasi yang ada di NCC

N : sepanjang ini, pak W (pak wahyu (kepala NCC)) sudah jalin komunikasi dengan beberapa perguruan tinggi,

P : untuk internalnya NCC pak

N : ya dengan OPD-OPD itu, misal kita butuh data, komunikasi dengan OPD-OPD untuk minta data-data terkait

P : kalau di NCCnya sendiri ? pak wahyu sebagai kepalanya bisa langsung interaksi dengan yang lain

N : lhoo, iya ta, disini kan tanpa sekat, sehingga bukan anu lagi, yo wes seperti ini

P : berarti semua bisa pak ya

N : kalau jaringan sama eksternal ya itu tadi, mungkin dengan OPD-OPD terkait, terkait dengan data-data sektoral, itu kita sudah komunikasi, sudah membentuk jaringan, kemudian dengan pihak-pihak perguruan tinggi, nah kalau mau PKL disini ngga ada jaringan kan ngga mungkin

Lampiran IV Coding

No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
1	faktor pendorong ncc itu sendiri apa pak?	jadi waktu itu abah anton ehem... Ke kota bandung, ke kota tanggerang untuk melihat <i>Command Center</i> disana, nah.. Kebetulan dengan kepala dinas kominfo waktu itu, akhirnya e... Pak kadis diminta untuk membuat e.. Suatu kajian ya, kajian tentang pembangunan <i>Command Center</i> ditahun 2016 kalau ngga salah. Selesai di 2017. Akhirnya kita	faktor pendorongnya sebenarnya kepentingan e.. kebutuhan dari pengambilan kebijakan untuk mendapatkan informasi-informasi strategis, data-data strategis untuk pengambilan kebijakan, terutama terkait dengan pembangunan kewilayahan, kemudian infrastruktur, kemudian sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> WaliKota Malang yang menjabat pada saat itu (Moch. Anton) berkunjung ke kota bandung dan tanggerang untuk melihat <i>Command Center</i> disana bersama dengan kepala Diskominfo Kota Malang. Setelah melihat <i>Command Center</i> disana, walikota meminta untuk kepala Diskominfo Kota Malang untuk membuat hal serupa di Kota Malang Kebutuhan 	Kebutuhan dari pengambil kebijakan untuk mendapatkan informasi yang akurat demi pembangunan Kota Malang yang lebih baik	<p>Kebutuhan dari pengambil kebijakan untuk mendapatkan informasi yang akurat demi keberlangsungan pemerintahan yang lebih baik</p> <p>Dari kalimat diatas dapat dilihat jika NCC dibentuk atas kebutuhan dari pengambil kebijakan guna pembangunan Kota Malang lebih baik lagi. Hal ini sesuai dengan pendapat Falkheimer (2014) tentang pentingnya strategi komunikasi yaitu :</p> <p>Strategi komunikasi</p>

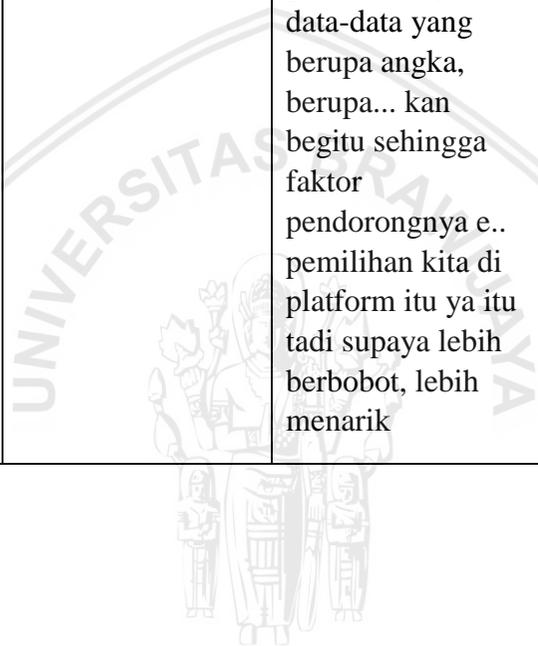
		<p>coba membuat itu dan di launching pada desember 2017</p>	<p>intinya seperti itu. Jadi intinya pengambil kebijakan dalam hal ini eksekutif. Kan butuh data-data, informasi-informasi strategis, informasi sektoral dari beberapa opd, sehingga dijadikan satu disini suatu pangkalan data sehingga walikota, wakil walikota ngga harus konfirmasi kesemua OPD harapannya seperti itu. Pendorong terbentuknya NCC seperti itu.</p>	<p>pengambil kebijakan untuk mendapatkan informasi yang akurat</p>		<p>digunakan oleh organisasi karena komunikasi dianggap berkontribusi terhadap keefektifan organisasi.</p>
--	--	---	---	--	--	--

No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
2	strategi yang digunakan untuk Kota Malang menjadi smart city	<p>kalau kita, e... Komunikasi berdasarkan data ya, jadi kalau komunikasi secara, secara apa namanya, secara personal ya kita pakai, kita pakai standarnya seperti kita ke pimpinan standarnya seperti apa</p> <p>komunikatornya e... Bisa.. E bisa langsung dari kepala dinas. Kalau misalkan pak kadinnnya ndak bisa langsung menyampaikan ke pak wali</p>	<p>kita anu, kalau strategi komunikasinya terkait dengan fungsi NCC pelayanan tadi kita komunikasinya biasanya komunikasi visual grafis. Domainnya disitu karena apa? Karena manusiawi ya, orang itu lebih suka melihat bentuk visual, gambar, warna-warna dan sebagainya dibandingkan angka dan tulisan. Nah, dari situ kita mengolah gimana data-data sektoral yang ada yang</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi berdasarkan data yang ditampilkan melalui tampilan visual pada monitor wall NCC dan di sampaikan oleh kepala Diskominfo Kota Malang atau kepala upt NCC.pemilihan stategi ini karena mereka beranggapan pengambil kebijakan akan lebih mudah memahami suatu data jika diubah dalam bentuk visual • Komunikasi visual yang diolah dari data- 	<p>Strategi komunikasi yang digunakan NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city melalui tampilan visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC yang disampaikan oleh kepala diskominfo atau pun disesuaikan dengan kebutuhan pada saat itu. Dengan tujuan mempermudah pemahaman pengambil kebijakan.</p>	

		<p>medianya ini, layar ini (sambil menunjuk monitor utama ruang NCC)</p> <p>karna seorang pimpinan pasti lebih senang dengan tampilan yang seperti itu (visual), ya lebih mudah diterima, lebih mudah dibaca kan untuk menentukan strategi kedepan pembangunannya, ohh saya harus kesini, kesini</p>	<p>selama ini dilihat itu ngga menarik menjadi sesuatu yang menarik sehingga komunikatif. Artinya komunikatif itu bisa dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan kebijakan itu tadi</p> <p>komunikatornya yaa macem-macem tergantung kebutuhan, ada kalanya pimpinan langsung, ada kalanya didelegasikan, ada kalanya kepala dinas top leadernya,</p>	<p>data sektoral yang disampaikan oleh kepala dinas atau tergantung kebutuhannya. Yang ditampilkan melalui monitor wall NCC</p> <p>Pemilihan stategi ini karena mereka menganggap jika komunikasi visual dapat lebih mudah dipahami dan juga menarik.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>tergantung kebutuhan.</p> <p>media yang digunakan? Itu tadi perangkat di.. dimonitor wall itu. Tergantung kebutuhan kebutuhan walikota juga, misalkan walikota membutuhkan suatu data yang sekiranya misalkan butuh dicetak, dokumen, sepanjang kita bisa memenuhi ya kita upayakan itu</p> <p>ya maenstreamnya kan selama ini bagaimanapun secara.. secara...</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>visualisasi lebih menarik dari pada data-data angka. Manusiawi kan seperti itu, kita lebih seneng melihat warna-warni, bentuk gambar, bentuk grafik, dari pada data-data yang berupa angka, berupa... kan begitu sehingga faktor pendorongnya e.. pemilihan kita di platform itu ya itu tadi supaya lebih berbobot, lebih menarik</p>			
--	--	--	--	--	--	--



No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
3	Bagaimana saluran komunikasi NCC dari luar NCC ke NCC?	<p>yahh... Macem-macem,ada yang sudah otomatis, kalau secara teknis ya, karna mbak arum bukan orang it , orang informatika, jadi kalau dimana di aplikasi itu kan ada namanya api, kita menggunakan web service, jadi disana nilainya a sudah menginputkannya a kita juga pasti sudah berubah sama dengan dia. Jadi real time kita bisa melihat apa yang di diinputkan disana, kita juga</p>	<p>biasanya kita pengambilan data ke OPD secara kan ada yang manual.kita nge-entry, ada yang secara integratif artinya sudah terintegrasi, sehingga real time dan sebagainya. Data-data yang sudah terintegrasi tadi biasanya kita kerja sama ya, MOU dengan OPD terkait. Termasuk data-data yang namual itu tadi, biasanya secara berkala kita ngambil, minta data ke OPD</p>	<p>Saluran komunikasi melalui web service yang secara real time memasukkan data dan juga menginput langsung data yang di peroleh dari OPD terkait</p>	<p>Saluran komunikasi NCC dari luar NCC ke NCC melalui web service dan juga input data manual</p>	<p>Saluran komunikasi NCC melalui web service dan juga input manual</p> <p>Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi yang terjadi antara eksternal NCC kepada internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui web service dan juga input data manual</p>

		<p>bisa liat disini. Misalkan disana sudah inputnya samapai z, kita juga sudah samapai z, nah itu yang pertama. Yang kedua, metode yang lain, metode paper. Artinya kita meminta laporan, ada kendala-kendala misalkan ternyata penyedia aplikasi tidak mempersiapkan api atau web servicenya o, ya sudah kita minta bentuk laporannya bisa berupa excel, bisa berupa paper, yang artinya kita input ulang ke dashboard kita</p>	<p>terkait, kita masukan secara manual, baru bisa kita olah kita tampilkan</p>			
--	--	---	--	--	--	--

		seperti itu				
--	--	-------------	--	--	--	--



No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
4	Bagaimana saluran komunikasi antara internal NCC?	heem... Jadi kita ada email sendiri yang diakses oleh temen-temen langsung kita olah gitu selain itu juga ada grup whatsapp	biasanya berupa dokumen, dokumen tertulis, iya	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui E-mail dan whatsapp • Melalui dokumen tertulis 	Saluran komunikasi antara internal NCC melalui E-mail, whatsapp dan dokumen tertulis	<p>Saluran komunikasi antara internal NCC melalui E-mail dan dokumen tertulis</p> <p>Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi yang terjadi antara internal NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tulisan melalui E-mail dan juga dokumen tertulis</p>



No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
5	Bagaimana saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC?	E.. ya melalui layar ini (sambil menunjuk monitor wall NCC), kita tampilkan secara visual gini	ya kita tampilkan melalui itu tadi di.. e... di wall, kecuali, kalau secara khusus eksekutif misalnya minta dokumen tertulis, ya kita siapkan sesuai permintaan beliau, kita memang melayani beliau	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui tampilan visual di monitor wall NCC • Melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan 	Saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC adalah melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan	<p>Saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC adalah melalui tampilan visual di monitor wall NCC atau sesuai permintaan kepala pemerintahan</p> <p>Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika saluran komunikasi dari NCC kepada kepala pemerintahan selaku komunikan dari NCC menggunakan saluran komunikasi verbal yang berupa tampilan visual yang ditampilkan pada monitor wall NCC</p>

No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
7	Apakah pernah terjadi hambatan dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city? Bagaimana bisa terjadi	<p>pernah, jadi sering ya jadi yang kita minta itu a, bayangan yang diberikan oleh opd itu b, sehingga apa? Sehingga e... Masing-masing opd kan punya otorisasi ya, punya keterbatasan penyampaian data, contohnya data-data pajak misalkan, itu dilindungi padahal kita ga minta itu, gitu lho. Contoh misalkan saya minta e... Target dan realisasi pajak dalam tahun 2018 misalkan, itu</p>	<p>hambatannya, bila mana ketika istilahnya sak dek sak nyet (saat itu juga) artinya pengambil kebijakan meminta data-data yang selama ini belum tersedia di NCC dalam waktu yang singkat padahal itu bukan ranahnya NCC, bukan e.. bukan data-data yang dimiliki NCC artinya data-data stake holder terkait e.. stake holder lain. Misalkan e.. data OPD lain, kan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi salah persepsi antara apa yang diharapkan dan apa yang diberikan dikarenakan sistem aturan yang mengikat • Permintaan mendadak 	<p>Hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city ketika terjadi salah persepsi dikarenakan sistem aturan yang mengikat dan juga permintaan yang mendadak</p>	<p>Hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city ketika terjadi salah persepsi dan juga permintaan yang mendadak</p> <p>Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika hambatan yang terjadi dalam NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city terjadi karena terdapat sistem aturan dan kebijakan, dan keterbatasan berkomunikasi.</p>

		<p>boleh. Memang data itu ada, ada data yang dilindungi, ada data yang bisa di share kepada masyarakat. Data yang di share kepada masyarakat itu tadi yang boleh lah kita tampilkan disini. Gitu, missnya kadang disini kadang</p>	<p>butuh proses nih butuh proses, butuh prosedur, butuh SOP, sementara yang diinginkan adalah instan, data yang cepat la itu kadang yang menyulitkan kita gitu</p>			
--	--	--	--	--	--	--



No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
8	Bagaimana konflik yang terjadi pada NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city? Baik dalam diri sendiri atau antara satu anggota organisasi	selama ini kita, ngga tau ya kalau teman-teman, kalau saya merasa ngga pernah ada masalah dengan temen-temen semuanya, tapi kalau pun kita fine-fine aja kok,	mungkin konflik secara implisit ya, individual ya ngga pernah ter.. terkemuka, mungkin ketika ngga ketemu passionnya nih. Artinya sebenarnya dee lebih, lebih punya passion misalkan di grafis, ternyata dee mendapat tugas di.. diluar ituu, nah ada konflik internal tapi itu kadang mengemukanya belakangan, artinya apa ? artinya kita memang kita perlu pendekatan tadi	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah terjadi konflik • Terjadi konflik dalam diri individu yang terjadi karena ketidak sesuaian antara tugas dan kemampuan 	Terdapat konflik dalam diri individu yang terjadi karena ketidak sesuaian antara tugas dan kemampuan	Terdapat konflik dalam individu yang terjadi karena perbedaan tugas dan kemampuan Dari pernyataan diatas dapat kita lihat jika konflik yang terjadi pada NCC dalam pembangunan Kota Malang berbasis smart city adalah konflik yang terjadi dikarenakan perbedaan kemampuan antara tugas dan kemampuan pribadi. Konflik ini merupakan proses konflik tersembunyi karena terjadi pada diri individu itu sendiri dan belum terlihat pertentangannya tetapi sumber konflik

			<p>pendekatan ngga hanya pendekatan profesional tapi tetep kita harus memahami keinginan dari potensi, skill kemudian e... spesifikasi temen-temen di NCC itu seperti apa? Sehingga tugas yang kita berikan itu bisa sesuai dengan pasion mereka</p>		<p>sudah dapat diidentifikasi.</p> <p>Konflik ini jika dilihat dari bentuk konflik dalam organisasi termasuk kedalam jenis konflik tugas, konflik jenis ini terjadi karena anggota organisasi mengalami ketidaksesuaian antara peran dan kemampuannya. Dan jika dilihat melalui jenis peristiwanya, konflik ini dapat digolongkan kepada konflik yang dapat dipecahkan, konflik jenis ini adalah konflik substantif yang dapat diselesaikan melalui keputusan bersama.</p>
--	--	--	--	--	--



No	Pertanyaan	R1	R2	Open coding	Axial coding	Selective coding
9	Bagaimana cara penyelesaian konflik yang terjadi di NCC?	kita sering jadi gini e.. Paling ngga dua minggu sekali, kita kadang duduk bareng disini, kita menyampaikan unek-uneknya apa kira-kira apa yang namanya, e... Apa yang harus kita kerjakan bareng-bareng, e... Trus temen-temen usul gini misalkan pak usul gini dong gini gini gini, oke monggo kalau misalkan gini. Jadi bentuk komunikasi itu yang ini yang kita gunakan.	biasanya kita komunikatif, lagi-lagi komunikasi adalah solusi utama kita. Kita sering tiap seminggu sekali kita sekali dua kali kita duduk bersama ngomongin macem-macem, ngomongin tugas, setelah berurutan ngomongin review projek selesai, kita biasanya ngomongin macem-macem	Setiap satu atau dua minggu sekali mengadakan duduk bersama untuk membahas tugas, review project, dan mengeluarkan unek unek	Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali	Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali Dari penjelasan diatas dapat dilihat jika penyelesaian Konflik yang terjadi di NCC diselesaikan melalui penyampaian unek-unek pada saat duduk bareng satu atau dua minggu sekali, termasuk dalam penyelesaian masalah melalui berkompromi, hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada kedua pihak untuk saling

		Keluargaan lah				bermusyawarah mencari solusi yang terbaik.
--	--	----------------	--	--	--	--

