

**PROGRAM *COMMAND CENTER* DAN PENGADUAN *ONLINE* SEBAGAI
STRATEGI KOMUNIKASI KOMINFO KOTA BIMA.**

Tasrif¹ Rahmi² Putri Puja Yuni³

(Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mbojo Bima)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas *Command Center* dan Pengaduan Online Kominfo Kota Bima. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan yaitu reduksi data, model data (*data display*), Penarikan/Verifikasi Kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Kominfo Kota Bima yaitu dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan cara mensosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan program *command center*. Bentuk upaya sosialisasi yang dilakukan yaitu, antara lain disampaikan melalui media sosial, baliho, stiker dan lain sebagainya.. Bentuk upaya sosialisasi layanan kepada masyarakat juga dengan adanya sosialisasi yang dilakukan sampai saat ini diharapkan seluruh lapisan masyarakat memahami dengan benar. Layanan ini sehingga pemanfaatan layanan untuk masyarakat dapat berjalan secara optimal. Dengan dihadirkan layanan online yang bernama Saninu (Siaga Responsif Dan Pelayanan Umum) aplikasi ini merupakan salah satu sarana pengaduan dan pengaduan masyarakat berbasis online yang berprinsip mudah, terpadu dan tuntas untuk pengawasan program pembangunan dan layanan public kepada pemerintah. Diharapkan aplikasi dari program *command center* ini bisa sangat membantu masyarakat dalam keadaan darurat.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Command Center, Kominfo Kota Bima.*

PENDAHULUAN

Command Center adalah sebuah lokasi yang dilengkapi dengan infrastruktur yang diperlukan, dimana seorang direktur atau ketua bersama tim untuk melakukan rapat, mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol seluruh tindakan yang dihadapi meliputi tindakan tanggap darurat, *action plan* untuk perbaikan dan pemulihan langkah dan penyedia informasi publik. Bahar (2016).

Bentuk dari pelaksanaan *Command Center* di Kota Bima Masyarakat menyampaikan seluruh aspirasi maupun pengaduan dengan datang dan bertatap muka langsung ke instansi terkait. Selain itu, keluhan juga sering disampaikan melalui radio dan media massa. Berkembangnya teknologi informasi saat ini memungkinkan pula masyarakat Kota Bima dapat melakukan pengaduan melalui media *online*, seperti website, media sosial instansi terkait.

Pengaduan melalui media *online* seperti yang dijelaskan di atas sering kali menemui jalan buntu. Contohnya seperti laporan pengaduan tidak semuanya direspon oleh operator atau *admin* dari media *online*, keterbatasan perangkat teknologi informasi hingga frekuensi signal dan *server* pada media *online* mengalami gangguan. Hal ini menyebabkan layanan pengaduan lewat media *online* terkesan hanya mengumbar janji tanpa solusi apapun. Selain itu,

seiring berkembangnya teknologi informasi tidak menutup kemungkinan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat menyentuh atau mengakses media *online* secara baik dan benar. Bahkan masih ada beberapa masyarakat yang kurang paham hingga tidak mengerti dalam menggunakan seluruh perangkat teknologi dan informasi yang bersifat digital seperti sekarang ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah Program *Command Center* Dan Pengaduan Online Sebagai sebuah Strategi Kominfo Kota Bima.

LANDASAN KONSEPTUAL

A. Strategi Komunikasi

Strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu "*stratos*" yang artinya tentara dan kata "*agein*" yang berarti memimpin. Jadi strategi adalah konsep militer yang dapat diartikan seni perang par ajenderal (*The Art of General*), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan (Hafied Cangara, 2014).

Menurut Raymond Ross (dalam Deddy Mulyana, 2005:62) menyatakan bahwa, pengertian komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman symbol-symbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respon atau makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator. komunikasi guna kegiatan operasional dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran. (Efendy, Onong Uchana, 2005:32).

B. *Command Center*

Bahar (2017) mengemukakan *command center* C. Pengaduan Online

center sebagai salah satu fasilitas yang diperlukan oleh institusi/perusahaan dalam menjalankan *Crisis Management* atau *Business Continuity Management*. *Command center* adalah sebuah lokasi yang lengkap dengan infrastruktur yang diperlukan, dimana seorang Direktur bersama-sama dengan tim, untuk melakukan meeting, mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol seluruh tindakan yang diperlukan sebagai respon terhadap krisis yang dihadapi perusahaan, meliputi: tindakan tanggap darurat, *action plan* untuk perbaikan dan pemulihan, langkah pengadaan, dan langkah penyediaan informasi publik.

Command center menurut Jeremiah Owyang dalam Brito, Michael (2013), adalah sebuah ruang fisik dimana perusahaan berkoordinasi untuk mendengar serta melibatkan pasar dalam saluran sosial untuk mencapai peran bisnis mereka dalam hal keterlibatan penjualan, kepedulian pelanggan dan manajemen resiko. *Command center* bisa juga digunakan sebagai jalan keluar dari tantangan bisnis, seperti manajemen krisis dan alternatif penyelesaian masalah. Tujuan dari CC adalah mengumpulkan dan memproses informasi yang dibutuhkan agar dapat memmanage berbagai kejadian dan kesadaran situasional secara cepat dan efektif.

Beberapa jenis *Command center* antara lain :

- a. Data center management
- b. Business application management
- c. Civil management
- d. Emergency (Crisis) Management

Model komunikasi massa internet menunjukkan bahwa komunikasi massa berbasis internet ini akhirnya menciptakan hubungan dan interaksi antara individu dan organisasi maka datanglah *feedback* dengan mudah. Internet telah menjadi suatu tanda perkembangan modern sebuah media, dimana masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan dan mengakses informasi. Dengan itu mereka dapat dengan luas berkomunikasi.

Agar responnya dapat sampai kepada komunikator, audiens media massa harus memberikan *feedback* seperti menulis surat pembaca, menelpon redaktur media massa, berlangganan, berhenti berlangganan dan sebagainya. Dengan demikian umpan balik yang terjadi proses komunikasi massa yaitu adalah *feedback* internal dan *feedback* eksternal. *Feedback* Internal, yang didapatkan komunikator melainkan dari pesan komunikator itu sendiri sedangkan *feedback* eksternal yaitu yang didapatkan dari komunikan (Elvinaro, 2007:47).

Pengaduan Online merupakan pengelolaan pengaduan pelayanan public disetiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi sesuatu pengaduan secara parsial dan tidak terkoodinir dengan baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Penelitian akan dilakukan Kominfo Kota Bima (Penatoi Kec. Mpunda, Kota Bima). Dalam penelitian ini penulis menentukan subjek atau informasi penelitian serta sebagai kunci informasi yaitu: Kominfo Kota Bima. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah daerah, melalui kepala daerahnya memiliki kewenangan serta keleluasaan yang lebih besar untuk melakukan berbagai upaya secara kreatif dan inovatif untuk membangun dan memajukan daerah demi menyejahterakan masyarakat. Namun juga dalam melakukan inovasi daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip peningkatan efisien, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai kepatuhan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Sesungguhnya inovasi merupakan bentuk kepastian daya kreativitas kepala daerah dengan dibantu oleh aparatur sipil dalam mewujudkan secara nyata atau konkret ke dalam sesuatu yang berbeda dari sebelumnya. Dengan dibentuknya pelayanan *Command Center* masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan/ pengaduan atau permasalahan lainnya.

Berdasarkan wawancara yang

dilakukan dengan bapak Drs. H. Mahfud beliau menjelaskan bahwa:

“Command Center ialah sebuah layanan pengaduan darurat untuk mengatasi kondisi darurat yang terjadi di Kota Bima yang dalam penanganannya dilaksanakan dengan cepat. Kondisi darurat tersebut dikategorikan antara lain yaitu kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, konflik sosial, bangunan runtuh, orang tenggelam, papan reklame roboh, pohon tumbang, kemacetan, orang gantung diri, penemuan bayi, anak hilang, lembu terperosok ke sungai dan permasalahan lainnya. kriminal, bencana alam, gangguan keamanan dan ketertiban, kerusuhan dan keadaan darurat lainnya.”

Dengan adanya inovasi *command center* ini masyarakat sangat dipermudah jika mendapatkan permasalahan-permasalahan darurat dan dapat ditangani dengan cepat. Dengan demikian bapak Ahmadi menjelaskan bahwa :

“Command center itu adalah sebagai ruang komando, saat ini ada aplikasi yang diterima oleh operator Command Center itu adalah Aplikasi Saninu. Aplikasi Saninu ini user nya adalah para Ketua RT, RW, dan Lurah. Dari para ketua-ketua Rt dan Rw serta Lurah ini mereka akan menyampaikan laporan berupa aspirasi serta pengaduan melalui aplikasi Saninu, setelah itu laporan tersebut sampai ke Command Center dan setelah itu operator Command Center akan meneruskan ke Operator Daerah terkait sesuai dengan laporan-laporan dari Ketua Rt,Rw dan Lurah. Nah, Operator-Operator Daerah tersebut akan menindak lanjuti laporan tersebut sesuai dengan bidang teknis nya masing-masing dan mereka akan memberikan respon balik ketika laporan itu sudah selesai di tangani. Respon balik nya berupa mereka turun ke lapangan ataupun pekerja-pekerja yang membutuhkan pekerjaan fisik.”

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa akses yang didapatkan oleh masyarakat sangat mudah. Karena masyarakat hanya perlu melaporkan keadaan darurat yang dialami atau dilihat kepada *command center* Lalu operator akan mencatat dan menampung semua keluhan, setelah itu menghubungi pihak terkait dan langsung ditindak lanjuti oleh Tim Reaksi Cepat yang ada dilapangan serta ditangani bersama-sama oleh OPD terkait. Selain itu juga untuk menunjang program ini, petugas memiliki aplikasi yang bernama Saninu dalam rangka membantu operator untuk menghubungi petugas yang terdekat dari tempat kejadian darurat tersebut. Aplikasi ini sangat membantu memudahkan petugas untuk bertindak cepat ketika dihubungi, dan langsung membuka aplikasi tersebut untuk melihat lokasi kejadian tersebut. Setiap pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti dan disebarkan informasinya melalui aplikasi tersebut, setelah itu langsung menandai lokasi kejadiannya. Tahap selanjutnya operator *command center* akan menghubungi petugas terdekat, karena lokasi petugas terdekat telah tercantum dalam aplikasi tersebut serta menghubungi OPD terkait. Petugas terdekat langsung menuju lokasi kejadian, dan menangani keadaan tersebut bersama OPD terkait.

Lebih lanjut bapak Drs. Ahmadi beliau mejelaskan tentang aplikasi saninu bahwa:

“Seperti yang sudah diketahui tadi pengaduan secara online nya juga menggunakan aplikasi Saninu, Siaga, Responsif dan Pelayanan Umum. Saninu

(Siaga Responsif Dan Pelayanan Umum) aplikasi ini merupakan salah satu sarana pengaduan dan pengaduan masyarakat berbasis online yang berprinsip mudah, terpadu dan tuntas untuk pengawasan program pembangunan dan layanan public kepada pemerintah.”

Berdasarkan pernyataan diatas pengaduan bisa dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi saninu, Dalam mengakses pelayanan ini sendiri sangat mudah, masyarakat hanya perlu menghubungi *Call Center* lalu melaporkan kejadian tersebut, setelah itu petugas akan menindaklanjuti laporan itu. Untuk menghubungi *call center* itu juga gratis tidak ada biaya, jadi dapat diakses oleh siapapun dan dalam kondisi apapun karena program ini bekerja selama 24 jam.”

Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan Kualitas pelayanan juga dilihat dari indikator kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan. Menurut Hasibuan (2002) disiplin adalah suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Kedisiplinan petugas *command center* dapat diketahui melalui jam kerja dari petugas itu sendiri. Seperti yang dikatakan Bapak Ahmadi selaku sekretaris Kominfo Kota Bima:

“Kalo bicara soal kedisiplinan, petugas command center sendiri wajib mematuhi semua peraturan sendiri. Seperti peraturan mengenai pergantian shift

jaga pada command center lalu pakaian petugas yang telah ditentukan. Setiap petugas command center mematuhi peraturan tersebut, serta selalu siaga didepan meja serta monitor yang ada didepannya, guna menjaga-jaga apabila ada panggilan darurat masuk. Alhamdulillah petugas lapangan program ini menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, yaitu terkait pakaian khusus saat penanganan, estimasi waktu penanganan, serta peralatan atau perlengkapan bantu yang digunakan. Dengan kedisiplinan ini diharapkan, pelayanan keadaan darurat ini dapat selesai dengan lancar.”

Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat bahwa operator pada *command center* disiplin dengan mematuhi shift jaga, serta berpakaian sesuai standar yang ditentukan. Selain itu juga operator pada program ini diharapkan selalu fokus dan siaga didepan meja serta selalu mengawasi monitor yang ada di *command center* untuk waspada apabila ada keadaan yang tidak diinginkan terjadi. Selain petugas yang ada pada *command center*, kedisiplinan petugas lapangan pada program ini juga perlu diperhatikan. Petugas lapangan pada program ini dalam menjalankan tugasnya selalu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Petugas juga menggunakan pakaian khusus, peralatan dan perlengkapan bantu dalam menunjang penanganan, serta selalu menangani dengan tepat waktu yang berarti petugas tidak melanggar prosedur dan aturan yang berlaku. Petugas dengan ini telah menunjukkan suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang

baik akan menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya. Sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Berikut hasil wawancara penulis dengan bapak Fadil beliau menjelaskan bahwa:

“Operator command center itu sebenarnya mengarahkan pelayanan ke masyarakat. Misalnya ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, maka kami langsung mengarahkan ke Dinas Kesehatan untuk ditindak lanjuti. Kalau OPD-nya tidak bergerak kesana maka kami hubungi Kepala Dinasnya. Contohnya begini; Dulu sistem kami adalah menelpon ke Dinas Kesehatan lalu memberitahu kalau ada masyarakat yang butuh bantuan. Kendalanya biasa adalah telepon tidak diangkat bahkan dalam rentang waktu yang cukup lama. Bahkan ada beberapa masyarakat yang kepercayaannya mulai pudar ke pada kami gara-gara keterlambatan informasi ini. Padahal dari pihak kami sudah bekerja dan bergerak, sisa respon OPDnya ini yang kurang. Perangkat kerja kami sudah diupgrade dan mengalami perubahan menjadi lebih bagus. Sekarang sistem kami berubah. kami langsung mengarahkan telepon masyarakat ke Dinas Kesehatan maupun OPD lain yang sesuai kriteria bantuan yang masyarakat butuhkan. Jadi langsung terkoneksi tanpa harus tutup telepon dulu. Kami memprioritaskan semua panggilan dan bekerja cepat dan maksimal agar bantuan yang diminta cepat datang.”

Kominfo Kota Bima selalu berkomitmen untuk mengarahkan segala keluhan dan kebutuhan masyarakat

langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan jenis kebutuhan masyarakat itu sendiri. Seringkali yang menjadi hambatan dari *command center* sendiri adalah respon yang lamban dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga mengurangi kepercayaan dari masyarakat terhadap *command center*, Dengan sistem baru yang berlaku, kini mengarahkan informasi hanya tinggal menghubungi OPD bersangkutan masyarakat dapat terkoneksi langsung dan tidak perlu lagi menunggu kabar yang menyita waktu lebih relatif lebih lama. Kominfo Kota Bima selalu berkomitmen dan memprioritaskan semua panggilan darurat yang masuk agar segera dilayani oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bersangkutan.

Lebih lanjut wawancara penulis dengan bapak Fadil beliau menjelaskan bahwa :

“Tentu operator disini dapat dipercaya. Laporan yang mereka terima itu bukan sekedar laporan seperti call center lain. Ini menyangkut dengan keselamatan seseorang yang menelpon. Kita tidak main-main dengan laporan pengaduan darurat seperti ini kami tahu betul selukbeluk permasalahan dan harus memecahkan masalah dengan secepatnya. Seperti langsung mengarahkan ke tempat yang bersangkutan. Mereka juga disini tidak segan membantu masyarakat yang kebingungan. Faktanya banyak masyarakat yang menelpon untuk minta pertolongan tapi masih bertanya ke operator tentang dinas apa yang sesuai dengan masalahnya mereka.”

Dalam hal ini Kominfo Kota Bima tidak segan-segan membantu memecahkan masalah penelpon darurat yang sesuai

dengan kriteria masalah yang dihadapi. Selain itu bapak Fadil menegaskan bahwa *command center* dapat dipercaya sehingga setiap laporan pengaduan dan akan langsung diproses dan akan diarahkan ke yang bersangkutan. Dalam hal ini ada beberapa factor penghambat *command center* dalam menjalani tugas sebagai pelayanan masyarakat Kota Bima berdasarkan wawancara dengan bapak Ilham beliau menjelaskan bahwa :

“Sumber Daya Manusia (SDM) sebenarnya ini yang sampai sekarang ini kurang maksimal dan masih perlu kami benahi. Beberapa tahun lalu kami punya tim operator yang sangat handal. Kedepannya kami akan menyeleksi lebih ketat dari biasanya. Kami akan melakukan penambahan tim operator dan juga akan lebih banyak menjadwalkan untuk pelatihan dan assessment. Ada juga panggilan tidak serius yang jadi penghambat. Nanti kami akan usulkan untuk kedepannya untuk mereduksi panggilan-panggilan itu, seperti mengusulkan kepada pemerintah kota untuk memberi sanksi dan juga pendeteksi identitas penelpon yang tidak serius. Tapi itu masih dalam tahap wacana.”

Dari penuturan bapak Ilham diatas bahwa faktor penghambat terdapat pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang maksimal. Dilihat dari integritas, kedisiplinan dan pengetahuan tentang *command center* dinilai masih kurang. Disamping itu bapak Ilham menegaskan bahwa kedepannya rekrutmen *call taker* akan diseleksi dengan ketat dan akan menjadwalkan lebih banyak pelatihan dan *assessment* bagi *call taker* Kota Bima. Selain dari permasalahan Sumber Daya Manusia, panggilan serius juga menempati tempat kedua dalam faktor penghambat

yang dinilai sangat merugikan dan menyita waktu pada panggilan serius. Kedepannya pihak Kominfo Kota Bima akan mengusulkan sanksi bagi masyarakat yang melakukan panggilan tidak serius.

Lebih Lanjut Bapak Ilham Menjelaskan lebih detail tentang factor-faktor penghambat nya:

“Yang sering menghambat adalah panggilan tidak serius. Itu semua berasal dari masyarakat yang masih penasaran dengan *command center* hingga masyarakat yang betul-betul usil ingin mengerjai kami. Setiap bulannya kami menerima hingga puluhan *prank call*. Ada yang yang melaporkan bahwa ada kebakaran pernyataan iseng ke kami.”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa factor penghambat terdapat pada panggilan tidak serius/*prank call* yang kerap masuk. Hanya karena masyarakat yang hanya penasaran dan iseng saja dengan program *command center* saja.

Strategi komunikasi program *command center* yang dapat dioperasionalkan melalui pendekatan-pendekatan untuk dapat memperjelas tujuan dari organisasi dengan membuat suatu persiapan sebelum mengoperasionalkan program mengisyaratkan bahwa hal yang baik dapat bermula dari perencanaan yang matang. Oleh karena itu perencanaan awal yang dilakukan oleh *stakeholder* sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikemudian hari. Persiapan-persiapan yang dilakukan sebelum pengoperasionalan *Command Center* yaitu dengan menentukan seorang pemimpin maupun pegawai yang

dibekerjakan di dalam *Command Center*. Penempatan Pimpinan maupun pegawai tersebut berdasarkan pada ketrampilan-ketrampilan dan kecakapan yang dibutuhkan dalam penanganan bencana dan kondisi darurat. Sementara itu strategi pelayanan yang baru di Kota Bima yakni sebagai perbaikan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sebelumnya maka perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan *command center*. Bentuk upaya sosialisasi yang dilakukan yaitu, anatara lain disampaikan melalui media sosial, baliho, stiker dan lain sebagainya.

memberitahukan dan menjelaskan dan mengarahkan.”

Bentuk upaya sosialisasi layanan kepada masyarakat juga dengan adanya sosialisasi yang dilakukan sampai saat ini diharapkan seluruh lapisan masyarakat memahami dengan benar. Layanan ini sehingga pemanfaatan layanan untuk masyarakat dapat berjalan secara optimal. Namun pada kenyataannya, sampai saat ini masih banyak masyarakat Kota Bima yang belum mengetahui atau faham tentang layanan darurat. Oleh sebab itu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat, sebagai *leading sector* dari layanan *Command Center* telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi dengan menentukan tujuan dan berpegang pada peraturan yang telah ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data peneliti maka dapat disimpulkan bahwa :

Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Kominfo Kota Bima yaitu dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan cara mensosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan program *command center*. Bentuk upaya sosialisasi yang dilakukan yaitu, antara lain disampaikan melalui media sosial, baliho, stiker dan lain sebagainya. Dikarenakan dalam proses yang lama agar semua masyarakat Kota Bima dapat mengetahui layanan *command center*. Bentuk upaya sosialisasi layanan kepada masyarakat juga dengan adanya sosialisasi yang dilakukan sampai saat ini diharapkan seluruh lapisan masyarakat memahami dengan benar. Layanan ini sehingga pemanfaatan layanan untuk masyarakat dapat berjalan secara optimal. Dengan dihadirkan layanan online yang bernama Saninu (Siaga Responsif Dan Pelayanan Umum) aplikasi ini merupakan salah satu sarana pengaduan dan pengaduan masyarakat berbasis online yang berprinsip mudah, terpadu dan tuntas untuk pengawasan program pembangunan dan layanan public kepada pemerintah. Diharapkan aplikasi dari program *command center* ini bisa sangat membantu masyarakat dalam keadaan darurat.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka

Anwar Arifin, 1984. *Strategi Komunikasi Suatu Pengantar Ringkas*, Bandung: Armico

Brito, Michael. 2013. *Your Brand, the Next Media Company: How a Social Business Strategy Enables Better Content, Smarter Marketing, and Deeper Customer Relationship*. Indianapolis, USA. QUE.

Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Green III, Walter G. 2000. *Exercise Alternatives For Training Emergency Management Command Center Staff*. Washington, DC: Federal Emergency Management Agency.

Isfandyarie Anny. 2006. *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi Bagi Dokter Buku I*. Jakarta: Prestasi Pustaka:

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: alfabeta,Cv, 2011).

