

IMPLEMENTASI PROGRAM SURABAYA *INTEGRATED COMMAND CENTER* (SICC) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN *SMART CITY* DI SURABAYA

Shafa Jihan Anjani

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Shafaanjani16@gmail.com

Bambang Kusbandrijo

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id

Supri Hartono

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
suprihartono@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Smart city menjadi konsep yang diminati oleh seluruh dunia, tak terkecuali Indonesia. Dengan penerapan konsep *Smart City* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efisien. Kota Surabaya menjadi kota di Indonesia yang mampu mengadopsi konsep *Smart City* dengan membuat inovasi program Surabaya *Integrated Command Center*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi dan faktor yang mempengaruhi program Surabaya *Integrated Command Center* sebagai upaya peningkatan *Smart City* di kota Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa secara padat, jelas dan ringkas. Penelitian ini menggunakan teori elaborasi dari pemenuhan karakteristik *Smart City* menurut Hao, Lei dan Yan dan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Program Surabaya *Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya masih belum maksimal. Walaupun kinerja dalam pelaksanaannya cukup baik, namun tetap saja penerapan program *Command Center* masih memiliki banyak kendala yang dapat mempengaruhi secara signifikan.

Kata kunci: *Implementasi, Smart City, Command Center*

ABSTRACT

Smart city is a concept that is of interest to the whole world, including Indonesia. By implementing the Smart City concept, it is hoped that it will be able to provide efficient services. The city of Surabaya is a city in Indonesia that is able to adopt the Smart City concept by creating an innovative Surabaya *Integrated Command Center* program. The aim of this research is to determine the implementation and factors that influence the Surabaya *Integrated Command Center* program as an effort to improve Smart City in the city of Surabaya. This type of research uses descriptive qualitative which aims to understand and explain a phenomenon or event in a concise, clear and concise manner. This research uses the elaboration

theory of fulfilling Smart City characteristics according to Hao, Lei and Yan and the theory of policy implementation according to George C. Edward III. The results of this research indicate that the implementation of the Surabaya Integrated Command Center (SICC) Program as an effort to improve Smart City in Surabaya is still not optimal. Even though the performance in implementation is quite good, the implementation of the Command Center program still has many obstacles that can have a significant impact.

Keywords: *Implementation, Smart City, Command Center,*

A. PENDAHULUAN

Konsep bernama *Smart City* merupakan konsep yang diusulkan pertama oleh *International Business Machines Corporation* pada tahun 2008, IBM mengadopsi konsep ini melalui program “*IBM Smarter Planet*”. Perspektif ini menekankan penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk berbagai masalah yang tersebar luas dan meningkatkan efisiensi dalam berbagai bidang transportasi, energi, manajemen limbah, dan layanan publik. IBM mengajukan gagasan *Smart City* sebagai respons terhadap pertumbuhan populasi kota yang pesat, kebutuhan akan penggunaan sumber daya yang lebih efisien, dan meningkatnya tekanan pada infrastruktur perkotaan. Melalui konsep *Smart City*, IBM mendorong penggunaan teknologi dan data untuk meningkatkan kualitas hidup warga kota, mengoptimalkan operasi perkotaan, dan mengurangi dampak buruk yang terjadi di lingkungan.

Pada saat itu, teori, ide, dan implementasi konsep *Smart City* berkembang pesat ke seluruh dunia. Beberapa kota dan negara mulai mengadopsi konsep ini untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk perkotaan dan mengatasi tantangan perkotaan yang semakin kompleks, tidak terkecuali pemerintah Indonesia. Program *Smart City* Indonesia diperkenalkan pada tahun 2017 oleh Kementerian Teknologi Komunikasi dan Informasi (KOMINFO) dalam mendukung pertumbuhan konsep *Smart City* di berbagai kota di tanah air dengan mencetus “Program Gerakan 100 Kota Cerdas”. Program tersebut bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Kementerian Bapenas, Departemen Personalia Presiden, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dengan menggandeng hampir 146 kota/kabupaten (aptika.kominfo.go.id). Gerakan tersebut memiliki sebuah tujuan untuk mengajak kabupaten/kota menyusun rencana induk kota pintar (*Smart City*) untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan layanan lokal maupun mengakselerasi potensi yang ada di masing-masing daerah.

Kota Surabaya juga menjadi salah satu kota besar di Indonesia yang memperkenalkan konsep *Smart City*. Dalam penilaian Indonesia *Smart City Index*, Kota Surabaya menduduki peringkat tertinggi pada kategori kota metropolitan pada tahun 2015 dan 2018. Penerapan *Smart City* di Surabaya dapat dilihat dari penggunaan teknologi informatika dan komunikasi yang melibatkan warga dalam pengambilan keputusan. Penghargaan yang pertama diperoleh kota Surabaya adalah *Smart City Award*. *Smart City Award* merupakan sebuah kompetisi penghargaan yang diadakan oleh majalah “Warta Ekonomi” dan “Warta e-Gov” kepada daerah kabupaten atau kota yang mengintegrasikan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam kehidupan sehari-hari untuk menciptakan

kota pintar. Dalam ajang tersebut, Kota Surabaya menyisihkan 59 peserta dari 33 provinsi di Indonesia dengan meraih tiga dari empat penghargaan pada kategori *Smart Governance*, *Smart Living*, dan *Smart Environment*. Surabaya memperoleh peringkat 1 dengan kategori *Smart Governance* dan *Smart Environment*, dan peringkat 2 dengan kategori *Smart Living*.

Prestasi yang telah didapatkan kota Surabaya tidak membuat pemerintah kota Surabaya terlena. Pemerintah Surabaya masih terus melakukan inovasi dan perkembangan untuk menyongsong konsep *Smart City*. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya dengan memasukkan dimensi *Smart City* yaitu diberlakukannya program Surabaya *Integrated Command Center* (SICC). Surabaya *Integrated Command Center* (SICC) merupakan program pusat kontrol terpadu yang memantau dan mengelola berbagai aspek kehidupan kota, seperti lalu lintas, keamanan, dan kebersihan. SICC memungkinkan koordinasi dan pengambilan keputusan yang lebih efisien dalam situasi darurat dan penanganan masalah kota.

Program Surabaya *Integrated Command Center* diberlakukan sesuai dengan kebijakan pemerintah kota Surabaya yaitu Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan *Command Center* 112. Peraturan ini berisikan upaya pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang penanggulangan bencana serta dalam rangka menjaga ketentraman dan ketertiban Masyarakat. Dalam konsep *Smart City*, *Command Center* menjadi pusat pengendalian untuk merencanakan, mengelola, dan mengoptimalkan berbagai aspek kehidupan kota dengan menggunakan teknologi dan data.

Program SICC didukung juga oleh layanan *Call Command Center* 112 yang beroperasi selama 24 jam, serta terdapat 7 posko terpadu dan 16 posko pemantauan yang tersebar di seluruh wilayah Surabaya. Kasus-kasus darurat tersebut dapat ditangani oleh *Call Center* sehingga *Emergency Response Service Command Center* 112 (CC 112) juga mendapat penghargaan pada tahun 2019 dari *Global Contact Center Association* dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Meskipun kasus dan penghargaan sudah didapat oleh program ini, nyatanya terungkap dari fakta di lapangan bahwasannya masih banyak Masyarakat kota Surabaya yang belum mengetahui program ini, tidak sedikit dari beberapa kasus kecelakaan tersebut ditangani oleh Masyarakat sendiri dengan membawa korban langsung ke Instansi Gawat Darurat terdekat dengan lokasi kecelakaan.

Terdapat beberapa kasus kecelakaan yang masih lambat ditangani oleh *Call Center*, seperti contoh kasus dibawah ini:

**Pemotor Korban Kecelakaan Ditemukan Tergeletak Selama 2 Jam
di Jembatan Suramadu, Ternyata Meninggal**

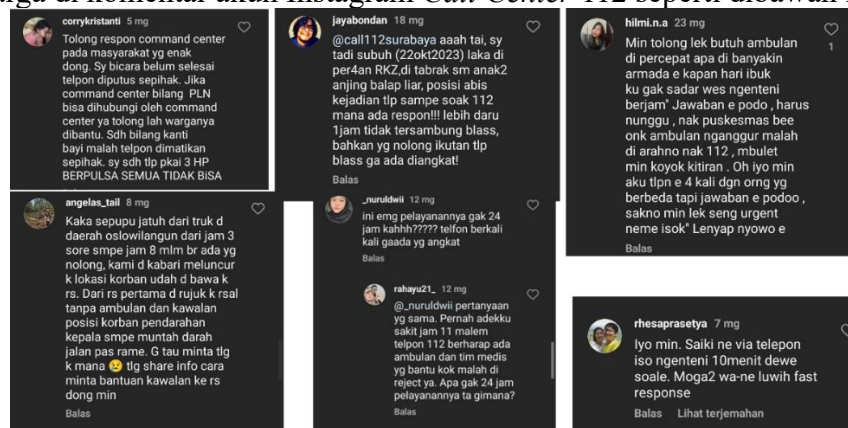
by SUARA SURABAYA / 1 month ago



Sumber : <https://bit.ly/3WKWnSM>

Pada kasus tersebut, warga melaporkan kecelakaan terjadi pukul 04.00 dini hari. Kecelakaan tersebut langsung dilaporkan pada *Call Center* 112, namun sayangnya *Call Center* 112 datang pukul 06.00 pagi. Kejadian tersebut baru ditangani 2 jam, padahal menurut keterangan petugas *Call Center* 112 terdapat petugas patroli *Call Center* juga, namun mungkin kecelakaan terjadi setelah petugas berpatroli. Petugas *Call Center* juga membenarkan bahwa cukup lama (korban tergeletak) karena kita kurang informasi juga.

Tidak hanya itu, ada beberapa kasus susah menghubungi 112 juga dilaporkan oleh warga di komentar akun Instagram *Call Center* 112 seperti dibawah ini:



Dari beberapa komentar diatas menunjukkan susahnya Masyarakat kota Surabaya untuk menghubungi *Call Center* 112, padahal sudah menghubungi lebih dari satu kali. Haruskah menunggu lama untuk mendapat pertolongan disaat keadaan darurat? Rangkaian fenomena pelaksanaan Program *Command Center* di Surabaya tersebut mendorong minat peneliti untuk meneliti bagaimana pelaksanaan dan apa saja faktor yang mempengaruhi sebagai upaya peningkatan *Smart City* di kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi publik

Administrasi publik menurut teori yang diungkapkan oleh Dimock dan Dimock (1992: 19), dalam sebuah buku tentang ilmu administrasi negara yang diterbitkan oleh Sahya Anggara (2016:2) mengemukakan bahwa ilmu pengetahuan terkait administrasi negara merupakan sebuah bagian dari ilmu administrasi umum yang mempelajari tentang bagaimana lembaga-lembaga atau organisasi itu disusun, digerakkan, dan dikendalikan. Selanjutnya Dimock dan Dimock (1992: 20) juga menambahkan bahwa ilmu administrasi negaea merupakan sebuah ilmu yang mempelajari keinginan rakyat melalui pemerintah, dan bagaimana cara memperoleh keinginan tersebut

Kebijakan

Menurut Heinz Eulau dan Kenneth Pruitt menulis dalam bukunya Leo Agostino (2006: 6) pada tahun 1973 bahwa kebijakan publik merupakan keputusan yang bersifat permanen dan bergantung pada konsistensi dan pengulangan pihak yang mengambil keputusan tersebut dan mengikutinya. Kebijakan menurut Thomas Dye merupakan suatu tindakan yang diambil oleh pemerintah dilakukan ataupun tidak yang digunakan untuk memperoleh tujuan tertentu yang diinginkan.

Sedangkan David Easton mendefinisikan kebijakan dengan suatu penetapan yang diambil oleh pemerintah dengan menentukan skala prioritas dalam pembagian aspek sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kebijakan *Smart City*

Konsep *Smart City* menurut Pratama (2014) adalah sebuah konsep pendekatan pengelolaan kota atau suatu wilayah yang menggunakan pengembangan, implementasi, dan penerapan sebuah teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warga dan efisiensi operasional yang kompleks dalam layanan pemerintah. Hal tersebut juga memiliki pengertian yang sama menurut Cohen (2014) mengungkapkan bahwa *Smart City* merupakan sebuah kota atau wilayah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengelola semua sumber daya secara efisien dan cerdas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kualitas hidup masyarakat.

Menurut Suhono konsep *Smart City* terdiri dari komponen-komponen pendukung yakni: *smart economy, smart people, smart governance, smart government, smart mobility, smart environment, dan smart living*. Menurut (Hao, Lei dan Yan, 2012), terdapat empat ciri utama *Smart City*, yaitu: Interkoneksi antar bagian kota, Integrasi sistem informasi perkotaan, Kolaborasi pengelolaan dan pelayanan kota, Penerapan ICT (teknologi informasi dan komunikasi terkini)

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (Leo Agustino, 2012:8) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan sebagai pengambilan keputusan dasar melalui sebuah peraturan atau undang-undang dengan menentukan karakteristik masalah yang akan dihadapi berdasarkan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, serta melihat kemampuan lembaga pelaksana meliputi sumber daya yang tersedia, dan dukungan dari pemangku kepentingan, sehingga dapat menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Model implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III dalam Agustino (2017) mengemukakan bahwa sebuah implementasi kebijakan merupakan perumusan kebijakan dari hasil atau akibat kebijakan yang telah dibuat atau disepakati. Menurutnya, sebuah kegiatan pelaksanaan perencanaan, pembiayaan, pengorganisasian, dll. Menurut George Edward III keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Berdasarkan permasalahan ini maka peneliti ingin menggunakan teori elaborasi dari teori implementasi kebijakan yang disampaikan oleh George C. Edwards III dan juga teori karakteristik *Smart City* dari Hao, Lei dan Yan.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa secara padat, jelas dan ringkas. Sebagaimana didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor, teknik penelitian deskriptif kualitatif adalah strategi wawancara tertulis atau lisan dengan subjek dan partisipan

yang relevan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menyelidiki atau menganalisis situasi sosial yang akan diamati secara komprehensif, rinci, dan penuh hormat.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk dasar pengambilan data sehingga data yang didapat nantinya sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Program Surabaya *Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Konsep *Smart City* di Surabaya” menggunakan teori elaborasi dari teori karakteristik *Smart City* dan implementasi Edward III sehingga memiliki indikator penelitian yaitu Interkoneksi antar bagian kota, Integrasi sistem informasi perkotaan, Kolaborasi pengelolaan dan pelayanan kota, Penerapan ICT (teknologi informasi dan komunikasi terkini), komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat, daerah maupun objek di mana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini adalah *Command Center* yang terletak di Jalan Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kota Surabaya. Lokasi *Command Center* ini berada di lantai 2.

Sumber Data

Data Primer menurut Sugiyono (2018:456) adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sampel penelitian atau tempat penelitian. Peneliti biasanya mengumpulkan data melalui wawancara yang memberikan informasi tentang topik penelitian. Sumber data primer penelitian ini adalah Staf Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan konstruksi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya, *customer service*, petugas BPBD di lapangan, Anggota Pasukan BPBD Regu A, Koordinasi Pengawas Satuan Polisi Pamong Praja Kota, Koordinasi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan (DPKP) Kota Surabaya, Koordinasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dan masyarakat korban kecelakaan. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Penelitian ini menasar undang-undang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Wawancara

Metode wawancara yang digunakan peneliti adalah semi terstruktur. Artinya penulis menggunakan daftar pertanyaan sebagai panduan, namun bisa fleksibel dalam penelitiannya. Teknik wawancara bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dengan lebih jelas. Artinya responden mengutarakan pendapat, gagasan, dan informasi yang ada padanya secara terbuka, dan peneliti mencatat apa yang disampaikan informan.

Teknik Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamat secara langsung untuk mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau karakteristik dari subjek yang diamati. Teknik observasi yang digunakan peneliti adalah non-partisipatif dimana peneliti menjadi pengamat tanpa terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati.

Teknik Dokumentasi

Metode Pengumpulan Data Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui analisis dan interpretasi dokumen, baik tertulis, grafik, atau elektronik.

Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (2014) mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Maka dari itu, penulis memakai metode Miles and Huberman untuk menganalisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data : merangkum, memilih atau memilah, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting. Reduksi data menurut Miles and Huberman merujuk pada proses mengorganisir dan menyederhanakan data yang telah dikumpulkan selama penelitian.
2. Penyajian data : proses bagaimana penulis mengorganisasi dan menampilkan informasi atau data dalam bentuk yang mudah untuk dimengerti dan diinterpretasikan.
3. Penarikan kesimpulan : rangkuman dari temuan atau hasil analisis dan menarik kesimpulan yang dapat diandalkan dan bermakna.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini berisi penjelasan dari data maupun informasi yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung. Data yang peneliti peroleh akan dianalisis untuk mengetahui Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya melalui indikator elaborasi teori pemenuhan karakteristik Smart City oleh Hao, Lei dan Yan dan juga implementasi kebijakan oleh George Edward III yang menghasilkan indikator diantaranya:

Interkoneksi Antara Bagian Perkotaan

Indikator ini berfokus pada konektivitas informasi komunikasi antar bagian perkotaan baik dari komunikasi antar dinas ataupun Masyarakat. Berdasarkan penyajian data diatas dapat menunjukkan bahwa interkoneksi antar bagian perkotaan dalam program *Command Center 112* mampu menerapkan karakteristik *Smart City*. Penerapan karakteristik *Smart City* tersebut mencakup berbagai aspek yang saling terhubung melalui teknologi dan sistem digital. Walaupun penerapan teknologi dan sistem digital sudah berjalan, kenyataannya masih terdapat masalah yang perlu dibenahi. Komunikasi telepon yang tidak berbayar melalui nomor darurat 112 menimbulkan permasalahan baru yaitu adanya *prank call* dan juga *ghost call*. Permasalahan tersebut dikarenakan layanan *Call Center 112* tidak berbayar membuat banyak Masyarakat melakukan telepon iseng. Permasalahan tersebut cukup mengganggu komunikasi antar petugas *Command Center 112* terhadap Masyarakat begitupun sebaliknya. Telepon iseng yang masuk dapat membuat telepon warga yang mengalami darurat jadi terhambat. Pasalnya gangguan tersebut mampu mempengaruhi sistem layanan *Call Center 112*.

Integrasi Sistem Informasi Perkotaan

Indikator ini berfokus pada pemanfaatan suatu aplikasi dalam pelaksanaan layanan *Call Center 112* untuk mencatat informasi penting agar terintegrasi dengan baik keseluruh organisasi perangkat daerah. Berdasarkan penyajian data diatas

bahwa untuk integrasi sistem perkotaan dalam pemberian layanan *Call Center* 112 petugas *Command Center* didukung dengan aplikasi yang bernama Siaga 112 Surabaya. Pemanfaatan aplikasi Siaga 112 Surabaya memungkinkan pertukaran data dan komunikasi yang efisien antara berbagai lembaga dan unit operasional, sehingga memudahkan koordinasi dan pengambilan keputusan dalam kondisi kritis. Dalam pemanfaatan aplikasi ini, peneliti dapat melihat data kejadian, rangkaian kejadian hingga data korban yang sudah ditangani oleh petugas *Command Center* 112. Informasi mengenai kejadian itu tersimpan langsung dan data dapat diakses oleh semua OPD di kota Surabaya. Aplikasi tersebut memudahkan OPD atau dinas-dinas lain untuk mengakses data secara *real-time*. Dengan data yang *real-time* dan terintegrasi, tim di *Command Center* 112 dapat membuat keputusan yang lebih baik, sehingga dapat memantau perkembangan kejadian darurat di kota Surabaya.

Manajemen Perkotaan dan Kerjasama Layanan

Program *Command Center* 112 sangat membutuhkan manajemen perkotaan dan kerjasama layanan, karena *Command Center* adalah pusat kendali dan koordinasi yang mengintegrasikan berbagai fungsi pemerintahan dan layanan publik, sehingga kolaborasi antar OPD menjadi hal yang penting untuk memberikan layanan nanggap darurat. Dalam penerapan *Smart City*, manajemen dan Kerjasama layanan dapat memberikan pendekatan terpadu di berbagai dinas kota Surabaya. Kerjasama layanan pada kejadian darurat dapat meliputi seperti Koordinasi antara Dinas Kesehatan dan Dinas Kebakaran untuk mengatasi insiden kebakaran yang membutuhkan layanan medis dan penyelamatan. Lalu ada juga Dinas Komunikasi dan Informatika mengumpulkan data dari sensor lalu lintas dan CCTV untuk memberikan informasi *real-time* kepada *Command Center*, membantu mereka mengelola arus lalu lintas dan merespons kecelakaan. Tidak hanya menangani kejadian darurat di kota Surabaya, mereka juga terkadang dapat menjadi relawan bencana yang ditugaskan oleh pemerintah kota

Aplikasi ICT (*Information and Communication Technology*)

Dalam implementasi program Surabaya *Integrated Command Center*, BPBD kota Surabaya memberlakukan Sistem Informasi Geografis (SIG/GIS) berupa perangkat lunak SIG yang digunakan untuk memetakan informasi geografis. Aplikasi SIG ini membantu untuk memvisualkan kota Surabaya dengan menampilkan peta besar dan grafik keadaan alam.

Command Center juga menggunakan perangkat lunak pemantauan CCTV untuk mengawasi berbagai lokasi strategis di kota Surabaya. CCTV ini dipasang di beberapa titik kota yang diperkirakan strategis untuk memantau wilayah kota Surabaya. Namun sayangnya, masih ada beberapa kejadian kecelakaan yang tidak diketahui, karena tidak ada CCTV di jalan tersebut. Alasan yang diberikan oleh pihak *Command Center* 112 dikarenakan kesulitan perizinan dalam pemasangan CCTV tersebut terutama pada daerah kawasan yang bukan milik pemerintah Surabaya tetapi masih berada dekat dengan wilayah sekitar Surabaya seperti terminal Bungurasih dan terminal Osowilangun.

Komunikasi

Fokus komunikasi dalam program Surabaya *Integrated Command Center* disini dapat dilihat dari, sosialisasi program pada Masyarakat dan juga penggunaan saluran komunikasi. Petugas *Command Center* melakukan sosialisasi kepada warga

melalui banyak cara. Penyebaran informasi yang dilakukan melalui media massa, sosialisasi atau penyuluhan bahkan melalui media lainnya seperti stiker.

Command Center 112 memiliki sistem komunikasi terintegrasi yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan akurat. Namun nyatanya di beberapa wilayah Surabaya masih belum mengetahui tentang program *Command Center* 112. Beberapa kali peristiwa kecelakaan terjadi, namun korban langsung dibawa ke rumah sakit sendiri, karena ternyata masih ada Masyarakat Surabaya yang tidak mengetahui layanan *Call Center* 112. Sosialisasi memang sudah dilakukan oleh petugas *Command Center* tetapi untuk penyebaran informasi program ini masih belum menyeluruh, sehingga program ini dinilai masih belum optimal. Walaupun informasi *Call Center* sudah tersebar di Instagram, Facebook, bahkan Twiter tidak menutup kemungkinan bahwa Masyarakat kota Surabaya ada yang belum tau mengenai program *Call Center* 112 sendiri.

Sumberdaya

Petugas *Command Center* 112 memiliki pengetahuan dasar dalam penanganan masalah terlebih ia selalu mendapatkan peatihan-pelatihan pada tiap beberapa bulan sekali. Petugas *Command Center* terdiri dari anggota gabungan beberapa perwakilan OPD kota Surabaya sehingga *Command Center* memiliki staf profesional dalam menyelesaikan berbagai masalah yang sedang ditangani. Petugas itu terdiri dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM), Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP), Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB), dan Dinas Kesehatan (DINKES) Kota Surabaya pada Posko Terpadu. Dengan demikian, pengalaman yang dimiliki petugas *Command Center* dalam menyelesaikan permasalahan cukup baik.

Untuk menjalankan program *Command Center* 112 dengan baik, diperlukan sumber daya peralatan yang cukup dan memadai. Dalam pelaksanaan program ini, kita dapat melihat bahwa *Call Center* 112 memiliki peralatan berupa Aplikasi siaga 112 surabaya, 324 CCTV, monitor, peralatan komunikasi seperti telepon dan HT, dan juga alat penunjang lainnya seperti transportasi dan sebagainya.

Dalam program *Command Center* sumberdaya anggaran yang memadai diperlukan untuk memastikan bahwa pusat komando darurat beroperasi secara efektif dan mampu memberikan respons cepat terhadap situasi darurat. Sumberdaya anggaran dalam program *Command Center* ini diperoleh dari anggaran tiap organisasi perangkat daerah yang bergabung. Masing-masing organisasi perangkat daerah kota Surabaya mendukung pengadaan anggaran sesuai dengan bidang peralatan yang sama dengan fungsi Lembaga.

Program *Command Center* 112 dilaksanakan berdasarkan wewenang Peraturan Walikota Surabaya Nomor 20 Tahun 2023. Peraturan tersebut menjelaskan mengenai tujuan dari program *Command Center* 112 dan tugas-tugas petugas didalamnya. Sesuai wewenang tersebut BPBD kota Surabaya menjadi pengawas berjalannya program *Command Center* 112 yang memiliki wewenang untuk mengatur jalannya program.

Disposisi

Fokus penelitian dalam indikator disposisi pada program Surabaya Integrated *Command Center* dapat dilihat dari bagaimana petugas dapat menyelesaikan suatu masalah dengan kemauan, keandalan, dan kemampuannya. Dalam pelaksanaan program *Command Center* 112 pPetugas *Command Center* memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi sehingga mampu menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi. Petugas *Command Center* juga memiliki rasa profesional dalam menjalankan tugas karena petugas terdiri dari OPD kota Surabaya sehingga memiliki kemampuan yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi dilapangan. Seperti data yang didapat petugas *Command Center* memiliki kemauan untuk memberikan layanan *Call Center* 112 meskipun bukan shift jika dirasa ada kejadian gawat darurat. Meskipun dibebberapa kasus terdapat aduan yang tidak gawat darurat bahkan aduan tersebut hanya ringan, petugas *Command Center* tetap melayani.

Struktur birokrasi

Fokus dalam penelitian dengan indikator struktur birokrasi ini dapat dilihat dari SOP (Standar Operasional program), pembagian tugas dan tanggungjawab setiap bagian/devisi. Dalam implementai program *Command Center* 112 surabaya memiliki SOP yang memiliki kombinasi sistem top-down dan bottom-up guna memungkinkan organisasi untuk menjaga kendali dan konsistensi agar tetap fleksibel dan adaptif terhadap umpan balik dan perubahan kondisi.

Dalam memberikan aduan, Masyarakat dapat menghubungi *Call Center* 112 dan juga dapat menghubungi posko terpadu yang dekat dengan lokasi kejadian. Namun dalam melakukan aduan melalui posko terdekat, petugas di posko terdekat perlu koonfirmasi ke petugas pusat *Command Center* yang berada di siola agar tidak ada mis komunikasi. Proses tersebut guna menjaga agar ketika kejadian darurat berada di wilayah yang sama bisa di oper ke petugas posko terdekat lainnya untuk langsung menanggapi kejadian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dengan judul Implementasi Program Surabaya Integrated *Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya yang telah dianalisis melalui teori elaborasi pemenuhan karakteristik smart city oleh teori Hao, Lei dan Yan dan teori implementasi oleh George C. Edward menghasilkan kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Implementasi Program Surabaya Integrated *Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya menunjukkan masih belum maksimal. Pelaksanaan program *Command Center* 112 masih perlu ditingkatkan lagi. Kinerja program tidak sesuai harapan, mengingat kurangnya sosialisasi sehingga masih ada Masyarakat yang belum tau mengenai program *Command Center* 112.
2. Keberhasilan program *Command Center* 112 yang belum maksimal terlaksana dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yaitu:
 - a. Hambatan pertama, kurangnya jumlah CCTV karena susahnya akses izin pada Kawasan swasta. Kurangnya jumlah CCTV di sebuah kota merupakan indikator bahwa pemenuhan karakteristik smart city belum optimal. Kekurangan CCTV dapat menunjukkan bahwa kota tersebut belum mampu sepenuhnya memanfaatkan teknologi untuk tujuan

keamanan publik, manajemen lalu lintas, atau pemantauan lingkungan. Akibatnya, peluang untuk mencegah kejahatan, mengelola kemacetan lalu lintas, atau merespons insiden dengan cepat bisa terlewatkan.

- b. Hambatan kedua, kurangnya sosialisasi pada warga. Sosialisasi yang efektif berperan penting dalam memastikan bahwa warga memahami, mendukung, dan terlibat dalam pelaksanaan program. Ketika sosialisasi kurang, warga mungkin tidak memiliki informasi yang cukup tentang tujuan dan manfaat program, sehingga menghambat partisipasi mereka dan menimbulkan kesalahpahaman atau penolakan program.
- c. Hambatan ketiga, kurangnya telekomunikasi seluler yaitu BTS (*Base Transceiver Station*). BTS adalah komponen penting dalam jaringan seluler yang berfungsi sebagai titik koneksi antara perangkat seluler (seperti ponsel) dengan jaringan seluler yang lebih luas. Ketika jumlah BTS tidak mencukupi atau distribusinya tidak merata, dapat menyebabkan gangguan dalam aliran komunikasi yang penting untuk operasi *Command Center* 112.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi program Surabaya Integrated *Command Center*, peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Pemerintah kota Surabaya diharapkan dapat menambah jumlah CCTV demi menjaga keamanan publik, manajemen lalu lintas, atau pemantauan lingkungan sehingga dapat memantau seluruh bagian kota Surabaya.
2. Perlunya mengadakan sosialisasi yang efektif kepada warga secara menyeluruh, supaya seluruh warga Surabaya dapat mengetahui program Surabaya Integrated *Command Center*. Sehingga manfaat dari program tersebut dapat dirasakan sepenuhnya.
3. Selain itu, pemerintah kota Surabaya juga diharapkan menambah telekomunikasi seluler supaya titik koneksi dapat menyebar secara merata, dan melakukan pengontrolan telekomunikasi seluler tersebut minimal beberapa bulan sekali, supaya hal tersebut dapat mendeteksi ketika ada telekomunikasi seluler /BTS trouble guna menambah masa pemakaian menjadi lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, E. M. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Publika*, 5(1), 7.
- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In *Cv Pustaka Setia*.
- Ayu Kartika Sari, V. (2021). Analisis Keruangan Kejadian Darurat Dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya Tahun 2019. *Jurnal PolGov*, 2(1), 83–108. <https://doi.org/10.22146/polgov.v2i1.1233>
- Jaen, E. (2023, Agustus 22). Command Center 112 Terima Ribuan Pengaduan Setiap Hari. *Radio Republik Indonesia*. https://www.rri.go.id/jawa-timur/daerah/330721/command-center-112-terima-ribuan-pengaduan-setiap-hari?utm_source=news_main&utm_medium=internal_link&utm_campaign=General_Campaign

- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Sari, D. N., Rahmadani, D. Z., & Wardani, M. Y. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.435>
- Sari, V. A. K., & Rachmawati, R. (2020). Analisis Keruangan Kejadian Darurat Dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya Tahun 2019. *Jurnal PolGov*, 2(1), 83–108. <https://doi.org/10.22146/polgov.v2i1.1233>
- Septiarika, R. (2020). Advokasi Kebijakan dalam Kerjasama Smart City Bandung dan Seoul lewat Kemitraan Sister City tahun 2016-2019. *Khazanah Sosial*, 2(3), 141–154. <https://doi.org/10.15575/ks.v2i3.9364>