



---

**INOVASI LAYANAN MULTI-SEKTOR DALAM PROGRAM COMMAND CENTER 112 SEBAGAI PENGEMBANGAN SMART CITY DI KABUPATEN BANGGAI****Budianto Taib**

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk

Email : [taibbudianto80@gmail.com](mailto:taibbudianto80@gmail.com)**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi pendekatan *Smart City* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang muncul dari transformasi adalah program *Command Center 112* di Kabupaten Banggai, Berfungsi sebagai pusat kendali layanan darurat dan pelaporan masyarakat secara digital dengan sektor pelayanan seperti kesehatan, kebencanaan, keamanan, dan kedaruratan. Tujuan Penelitian menganalisis inovasi layanan multi-sektor dalam *Command Center 112* berkontribusi terhadap pengembangan *Smart City* di Kabupaten Banggai. Metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara. Hasil penelitian menunjukkan *Command Center 112* memiliki keunggulan relatif dalam hal kecepatan respon dan efisiensi koordinasi, serta kompatibel dengan struktur kerja organisasi. Tingkat kerumitan penggunaan tergolong rendah, dan hasil pelaksanaan dapat diamati pimpinan daerah. Pelaksanaan program belum maksimal karena keterbatasan perangkat belum meratanya literasi digital dan minimnya transparansi informasi kepada publik. Untuk mencapai efektivitas perlu penguatan kapasitas teknis perluasan jangkauan layanan dan peningkatan keterlibatan publik dalam proses evaluasi dan pengawasan.

**Kata Kunci: Inovasi Layanan;Pengembangan; Smart City****Abstract**

*The development of information technology has encouraged local governments to adopt a Smart City approach to improve the quality of public services. One form of innovation that emerged from the transformation is the Command Center 112 program in Banggai Regency, which functions as a digital emergency service control center and public reporting center with service sectors such as health, disaster, security, and emergency. The purpose of this study is to analyze the multi-sector service innovations in Command Center 112 that contribute to the development of Smart City in Banggai Regency. The research method is a descriptive qualitative approach with interview techniques. The results show that Command Center 112 has relative advantages in terms of response speed and coordination efficiency, and is compatible with the organizational work structure. The level of complexity of use is relatively low, and the results of implementation can be observed by regional leaders. Program implementation has not been optimal due to limited devices, unequal digital literacy, and minimal information transparency to the public. To achieve effectiveness, it is necessary to strengthen*

*technical capacity, expand service coverage, and increase public involvement in the evaluation and monitoring process.*

**Keywords:** *Service Innovation; Smart City; Developmen*

---

## **Pendahuluan**

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menciptakan kondisi yang memungkinkan dengan pengembangan kemampuan kreativitas dan inovasi demi mencapai tujuan (Taufiqurokhman et al., 2022). Inovasi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 dimaknakan sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. (Yogi Suwarno, 2021) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (Yasin, 2024) Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Kabupaten Banggai merupakan salah satu daerah yang berkomitmen dalam penerapan smart city, terutama dalam sektor pelayanan publik berbasis teknologi. Kabupaten banggai menjadi bagian dari Gerakan Menuju 100 Smart City yang dicanangkan oleh pemerintah sejak tahun 2017 dan mendapat pendampingan dalam menyusun Masterplan Smart City sejak tahun 2022. Salah satu inovasi unggulan yang telah diterapkan adalah Banggai Command Center (BCC) yang berperan sebagai pusat kendali untuk layanan digital seperti CCTV dan Call Center 112. Bagaimana lembaga-lembaga atau organisasi itu disusun, digerakkan, dan dikendalikan (Sahya Anggara, 2016:2)

Layanan command center 112 diharapkan dapat menjadi solusi efektif untuk warga dalam menghadapi situasi darurat seperti kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam, Gratis dan mudah diakses (Murod & Andriansyah, 2021), layanan ini diciptakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi seluruh masyarakat Banggai. Command Center merupakan pusat untuk memantau, merespons dan mengendalikan interaksi masyarakat dengan pemerintah, sehingga pengambilan keputusan bisa dilakukan secara cepat dan tepat (Prayogo & Rohmadin, 2022).

Banggai Command Center berperan sebagai pusat kendali layanan darurat call center 112 yang mendukung tata kelola yang cerdas, dengan teknologi pemantauan real-time command center 112 memastikan respon cepat dan efisien terhadap keadaan. Selain itu, data dari layanan darurat digunakan analisis tren kejadian, perencanaan mitigasi, serta inovasi layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, command center menjadi kunci dalam membangun kota yang lebih aman, responsif dan berbasis data (Sari et al., 2020).

Komitmen Kabupaten Banggai terhadap inovasi pelayanan publik juga dibuktikan dengan raihan penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2023 dari Kementerian PANRB untuk inovasi Ambulans Dering Ibu Hamil. Selain itu, pada tahun 2024 Kabupaten Banggai mendapatkan peraih no 1 dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Sulawesi Tengah, ini menunjukkan keseriusan dalam digitalisasi layanan publik. Namun, meskipun beberapa inovasi telah diimplementasikan, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut mengenai

efektivitas dan keberlanjutan inovasi ini, terutama dalam layanan darurat Call Center 112. Tantangan utama seperti minimnya pemanfaatan layanan oleh masyarakat, kurangnya koordinasi antarinstansi, dan keterbatasan infrastruktur digital menjadi hambatan dalam pencapaian smart governance yang optimal di Kabupaten Banggai.

Pengembangan smart city di tingkatan daerah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek infrastruktur digital, literasi teknologi masyarakat, serta kesiapan aparatur pemerintahan (Qodriyati, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi bagaimana inovasi layanan multi-sektor dalam Command Center 112 dapat mendukung pengembangan smart city secara lebih efektif di Kabupaten Banggai. Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan dan dampak yang ditimbulkan dari inovasi layanan Call Center 112 di Kabupaten Banggai, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi layanan multi-sektor dalam program command center 112 sebagai pengembangan smart city. Kajian ini juga akan menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi layanan tersebut. Berdasarkan pada studi latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang menjadi kajian peneliti, yaitu:

1. Bagaimana Inovasi Layanan Multi-Sektor Dalam Program Command Center 112 Sebagai Pengembangan Smart City Di Kabupaten Banggai?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Program Command Center 112 Terhadap Pengembangan Smart City Di Kabupaten Banggai?

Tujuan penelitian ini Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai referensi dan bahan kajian serta studi lebih lanjut terhadap pengembangan pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik dan tentunya sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki arah permasalahan yang sama. Kegunaan Praktis penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan tentang inovasi layanan multi-Sektor dalam program command center 112 sebagai pengembangan smart city di kabupaten banggai, serta untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan strata 1 di univesitas tompotika luwuk.

### **Metode Penelitian**

Jenis Penelitian yang di gunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode peneliitan kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi (Sugiyono, 2019). Teknik menentukan invorman dalam penelitian ini menggunakan menggunakan prosedur Snowball Sampling. Metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan Audio-Visual. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dengan model (Miles, M, B., Huberman, A. M., & Saldana, 2015) yang mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya menjadi jenuh.dengan alur mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teori proses manajemen inovasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Inovasi Layanan Multi-Sektor Dalam Program Command Center 112 Sebagai Pengembangan Smart City Di Kabupaten Banggai.**

Adapun Teori proses Inovasi Menurut Everett Rogers (Yogi Suwarno, 2008) untuk mengkajinya yaitu: Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, Compatibility atau Kesesuaian, Complexity atau Kerumitan, Triability atau Kemungkinan dicoba dan Observability atau Kemudahan diamati.

#### **1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Berdasarkan hasil penelitian dengan dari instansi lintas sektor yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa program Command Center 112 memberikan keuntungan relatif yang signifikan dalam pelayanan publik di Kabupaten Banggai. Layanan ini mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat melalui satu pintu terpadu, sehingga mengatasi kebingungan yang sebelumnya muncul akibat banyaknya nomor layanan dari masing-masing OPD. Keunggulan ini diperkuat oleh dukungan teknologi seperti CCTV, sistem pelaporan real-time, dan akses gratis tanpa pulsa, yang menjadikan layanan lebih inklusif dan efisien.

Selain itu, Command Center 112 mempercepat koordinasi antar instansi dan memungkinkan pimpinan daerah untuk memantau langsung laporan masyarakat, sehingga memperkuat akuntabilitas dan transparansi pelayanan. Meskipun demikian, tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat di beberapa OPD, serta kendala teknis dan koordinasi di lapangan masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Secara keseluruhan, Command Center 112 telah menunjukkan nilai tambah yang nyata dalam mendukung prinsip-prinsip Smart City, khususnya dalam hal responsivitas, efisiensi, dan integrasi layanan publik. Keunggulan relatif ini menjadi fondasi penting dalam transformasi digital pelayanan darurat di Kabupaten Banggai.

#### **2. Kesesuaian (*Compatibility*)**

Program Command Center 112 memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan sistem layanan yang telah ada sebelumnya di Kabupaten Banggai. Layanan ini tidak menggantikan sistem lama, melainkan hadir sebagai pelengkap dan penguat koordinasi antar instansi, dengan tetap mempertahankan kanal layanan masing-masing OPD seperti 119, 110, 117 dan 115.

Integrasi sistem berjalan secara bertahap dan adaptif, dengan pendekatan yang tidak memaksakan transisi penuh, melainkan membangun konektivitas melalui platform digital seperti Banggai Digital Service. Meskipun beberapa instansi masih menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan perangkat dan jaringan, secara umum tidak ditemukan hambatan besar dalam proses integrasi. Bahkan, beberapa instansi seperti BPBD dan Basarnas telah menjalin kerja sama formal untuk mendukung operasional layanan ini. Koordinasi yang terjalin melalui grup komunikasi internal, pemanfaatan CCTV, serta pelatihan tenaga kerja menunjukkan bahwa Command Center 112 telah berhasil menyatu dengan ekosistem layanan darurat yang ada. Dengan demikian, kesesuaian program ini menjadi fondasi penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang terintegrasi, responsif, dan mendukung visi Smart City di Kabupaten Banggai.

#### **3. Kerumitan (*Complexity*)**

Tingkat kerumitan dalam implementasi program ini tergolong rendah. Sebagian besar instansi menyatakan bahwa sistem Command Center 112 mudah digunakan dan tidak menimbulkan hambatan berarti dalam operasional harian. Kerumitan tidak muncul

dari desain sistem atau alur koordinasi, melainkan dari dua aspek utama: keterbatasan perangkat teknis dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi digital.

Dari sisi teknis, kendala yang dihadapi meliputi gangguan jaringan, kualitas perangkat CCTV yang belum optimal, serta kerusakan kabel akibat faktor lingkungan seperti cuaca ekstrem dan gangguan fisik. Sementara itu, dari sisi sosial, tantangan terbesar adalah mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi Banggai Digital Service sebagai kanal pelaporan dan akses informasi. Meskipun layanan 112 sudah mulai digunakan secara luas, tingkat adopsi aplikasi masih rendah, sehingga strategi integrasi layanan ke dalam satu platform digital menjadi langkah penting untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Strategi yang digunakan untuk mengatasi kompleksitas ini bersifat teknis dan promotif, seperti pengadaan perangkat melalui anggaran perubahan, pemeliharaan rutin infrastruktur, serta kampanye edukatif untuk meningkatkan literasi digital. Dengan pendekatan yang adaptif dan kolaboratif, Command Center 112 menunjukkan bahwa kerumitan dalam inovasi layanan publik dapat diminimalisir melalui desain sistem yang sederhana, dukungan lintas instansi, dan respons terhadap kebutuhan lokal.

#### **4. Kemungkinan Dicoba (Triability)**

Kemungkinan dicoba atau triability dari instansi pelaksana dan pendukung layanan Command Center 112, dapat disimpulkan bahwa proses uji coba terhadap inovasi ini belum dilakukan secara sistematis dan menyeluruh sebelum diterapkan secara luas. Beberapa instansi seperti kepolisian dan dinas kesehatan telah menjalankan pelatihan teknis dan pengujian terbatas, khususnya terkait perangkat dan koordinasi internal. Namun, belum terdapat mekanisme formal berupa survei, simulasi, atau evaluasi publik yang dapat mengukur kesiapan dan efektivitas layanan secara komprehensif.

Evaluasi yang dilakukan oleh Dinas KISP lebih bersifat kuantitatif, yaitu melalui jumlah pelapor yang menggunakan layanan 112. Sementara itu, instansi lain seperti BPBD dan Basarnas cenderung langsung beradaptasi dengan sistem baru tanpa melalui tahapan uji coba. Meski demikian, adanya pelatihan tenaga, identifikasi kendala teknis seperti kualitas CCTV dan perangkat komputer, serta pengadaan perangkat baru menunjukkan bahwa proses perbaikan layanan terus berlangsung secara bertahap.

Secara umum, Command Center 112 menunjukkan potensi besar sebagai inovasi layanan publik, namun aspek triability masih perlu diperkuat melalui pendekatan evaluatif yang lebih terstruktur. Hal ini penting agar pengembangan layanan ke depan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan tantangan teknis di lapangan, serta mendukung keberlanjutan program dalam kerangka Smart City Kabupaten Banggai.

#### **5. Kemudahan Diamati (Observability)**

Penerapan program Command Center 112 di Kabupaten Banggai cukup mudah diamati oleh pemangku kepentingan, terutama oleh pimpinan daerah. Sistem ini telah menyediakan data capaian dan target dari masing-masing perangkat daerah, sehingga memungkinkan evaluasi kinerja OPD secara langsung dan berbasis data. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran, seperti alokasi anggaran untuk perbaikan fasilitas publik.

Namun, observabilitas layanan dari perspektif masyarakat masih terbatas. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial, pamflet, dan banner, akses masyarakat terhadap data internal dan laporan sistem belum sepenuhnya terbuka.

Transparansi informasi masih difokuskan untuk konsumsi pimpinan daerah, dan belum terdapat mekanisme publikasi rutin yang memungkinkan masyarakat memantau kinerja layanan secara mandiri.

Beberapa instansi seperti Basarnas dan Dinas Kesehatan menilai bahwa masyarakat sudah mulai proaktif dalam menggunakan layanan, dan respon terhadap laporan darurat berjalan cepat. Meski demikian, pengukuran efektivitas layanan secara formal masih belum dilakukan secara menyeluruh, terutama di instansi yang belum memiliki perangkat pendukung yang memadai. Observabilitas Command Center 112 menunjukkan kemajuan dalam hal visibilitas internal dan responsivitas terhadap laporan masyarakat. Namun, untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik, diperlukan strategi tambahan seperti publikasi data terbuka, pelibatan masyarakat dalam evaluasi layanan, dan peningkatan literasi digital agar observabilitas tidak hanya menjadi alat kendali internal, tetapi juga sarana partisipasi warga dalam tata kelola pemerintahan yang cerdas.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi**

### **1. Faktor Internal**

Dari aspek struktur organisasi, sebagian besar instansi telah memiliki tugas pokok dan fungsi yang relevan dengan operasional layanan darurat, sehingga integrasi dengan Command Center 112 berjalan cukup lancar. Dukungan formal seperti perjanjian kerja sama antara Basarnas dan Pemerintah Daerah menunjukkan adanya komitmen struktural yang kuat. Namun, tantangan tetap muncul di DKISP sebagai pengelola utama, terutama terkait keterbatasan SDM yang memiliki kompetensi teknis di bidang TIK.

Dalam hal budaya organisasi, seluruh instansi menunjukkan sikap yang mendukung inovasi. Budaya kerja berbasis SOP, pelatihan internal, serta keterbukaan terhadap evaluasi dan perbaikan menjadi modal penting dalam menjaga keberlanjutan program. Meskipun tidak semua instansi menjelaskan bentuk dukungan secara rinci, tidak ditemukan resistensi budaya yang menghambat pelaksanaan inovasi.

Dari sisi sumber daya, ketersediaan SDM yang kompeten, terutama di bidang teknologi informasi, menjadi kekuatan utama di DKISP dan PSC 119. Beberapa instansi seperti BPBD dan Basarnas juga telah menyiapkan sistem siaga dan pelatihan rutin untuk mendukung operasional.

Namun, kendala masih ditemukan pada aspek perangkat teknologi, seperti kualitas CCTV, gangguan lingkungan, dan keterbatasan sarana di beberapa OPD. Selain itu, dinamika anggaran dan perubahan kepemimpinan juga disebut sebagai faktor yang dapat memengaruhi stabilitas sumber daya.

Secara keseluruhan, faktor internal organisasi di Kabupaten Banggai menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mendukung inovasi Command Center 112. Hambatan yang ada bersifat teknis dan struktural dapat diatasi melalui penguatan kapasitas SDM, stabilitas anggaran, dan koordinasi lintas instansi yang berkelanjutan.

### **2. Faktor Eksternal**

Hasil wawancara dengan lima narasumber dari instansi pelaksana dan pendukung Command Center 112, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal memainkan peran penting dalam mendukung sekaligus membentuk tantangan bagi keberhasilan inovasi ini di Kabupaten Banggai.

Dari aspek lingkungan alami, tantangan utama terletak pada kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur di wilayah terpencil. Beberapa kecamatan di luar kota belum sepenuhnya terjangkau oleh layanan Command Center 112 karena keterbatasan

jaringan, jarak tempuh, dan sarana transportasi. Selain itu, faktor cuaca dan paparan lingkungan terhadap perangkat seperti CCTV juga menjadi kendala teknis yang memengaruhi daya tahan dan efektivitas sistem. Meski demikian, komitmen untuk tetap menindaklanjuti laporan dari wilayah luar menunjukkan fleksibilitas dan semangat pelayanan lintas batas administratif.

Dari sisi lingkungan sosial, respons masyarakat terhadap layanan ini menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa masyarakat telah menerima dan mulai menggunakan layanan Command Center 112, terutama dalam situasi darurat. Namun, resistensi sosial masih muncul di beberapa titik, seperti penolakan terhadap pemasangan CCTV karena kekhawatiran akan privasi atau potensi pengungkapan aktivitas ilegal. Selain itu, keterbatasan literasi digital dan belum meratanya pemanfaatan sistem di beberapa OPD menunjukkan perlunya pendekatan edukatif yang lebih intensif.

Dalam hal lingkungan tugas, dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah daerah menjadi faktor pendorong utama. Keberadaan Peraturan Bupati Nomor 65 tentang Smart City memberikan landasan hukum yang jelas bagi pelaksanaan Command Center 112. Sinergi antarinstansi dan kesadaran untuk menghindari ego sektoral juga menjadi kekuatan penting dalam menjaga kelancaran operasional. Meski beberapa instansi belum memiliki regulasi khusus terkait integrasi layanan, pelaksanaan tugas tetap berjalan sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Faktor eksternal menunjukkan bahwa inovasi Command Center 112 telah mendapat dukungan sosial dan kelembagaan yang cukup kuat, namun masih menghadapi tantangan geografis dan teknis yang perlu diatasi melalui perluasan infrastruktur, peningkatan literasi masyarakat, dan penguatan koordinasi lintas wilayah.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut : Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). Layanan ini dinilai lebih cepat, efisien, dan terkoordinasi dibandingkan sistem konvensional. Masyarakat dapat melapor langsung tanpa harus datang ke kantor, dan instansi dapat merespons lebih cepat. Keunggulan ini telah dirasakan oleh pengguna internal maupun eksternal. Kesesuaian (*Compatibility*) Sistem Command Center 112 sesuai dengan struktur kerja dan budaya organisasi masing-masing OPD. Integrasi dengan layanan seperti PSC 119 dan pusat pengendalian BPBD menunjukkan bahwa inovasi ini dapat diadaptasi dengan baik, meskipun belum semua instansi memiliki kesiapan teknis yang sama. Kemungkinan Dicoba (*Triability*). Uji coba formal belum dilakukan secara menyeluruh. Beberapa instansi telah mengikuti pelatihan teknis dan melakukan evaluasi internal, namun belum ada mekanisme sistematis untuk menguji efektivitas layanan sebelum diterapkan secara luas. Kerumitan (*Complexity*). Tingkat kerumitan tergolong rendah. Sebagian besar instansi menyatakan bahwa sistem mudah digunakan. Tantangan utama berasal dari keterbatasan perangkat dan gangguan jaringan, bukan dari desain sistem itu sendiri. Strategi pengadaan perangkat dan integrasi aplikasi menjadi solusi utama. Kemudahan Diamati (*Observability*).

Hasil pelaksanaan program dapat diamati oleh pimpinan daerah melalui dashboard capaian OPD. Masyarakat mulai menggunakan layanan, terutama dalam situasi darurat. Namun, transparansi informasi kepada publik masih terbatas dan belum ada mekanisme evaluasi terbuka yang melibatkan warga secara aktif.

Adapun Faktor Pendukung dan Penghambat inovasi layanan tersebut di lihat dari segi faktor internal dan eksternal berdasarkan teori Wheelen & Hunger menunjukkan bahwa keberhasilan Command Center 112 dipengaruhi oleh dinamika organisasi dan lingkungan sekitar: Faktor Internal, Struktur organisasi di sebagian besar instansi telah mendukung pelaksanaan program, dengan tugas pokok dan fungsi yang relevan. Budaya kerja berbasis SOP dan pelatihan teknis mendorong adaptasi terhadap sistem baru. SDM di beberapa instansi, terutama DKISP dan PSC 119, telah memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Hambatan internal muncul dari keterbatasan perangkat, ketergantungan pada tenaga kontrak, dan belum meratanya literasi digital.

Faktor Eksternal, Dukungan regulasi melalui Peraturan Bupati Nomor 65 tentang Master Plan Smart City menjadi landasan hukum yang kuat. Respons masyarakat terhadap layanan cenderung positif, meskipun masih ada resistensi terhadap teknologi pemantauan seperti CCTV. Faktor geografis dan keterbatasan jaringan di wilayah terpencil menjadi tantangan utama, terutama dalam memperluas jangkauan layanan ke luar wilayah kota.

Command Center 112 merupakan inovasi strategis yang berpotensi besar dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah. Keberhasilan program ini tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sinergi antarinstitusi, dukungan kebijakan, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai elemen kunci dalam pembangunan Smart City yang inklusif dan berkelanjutan.

## **Bibliografi**

### ***Pustaka yang berupa judul buku***

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (B. AlfabetaSatria (ed.))

Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In Cv Pustaka Setia.

### ***Pustaka yang berupa jurnal ilmiah***

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2015). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE.

Murod, M., & Andriansyah, E. S. (2021). Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora Call Center 119 DKI Jakarta , Terobosan Pelayanan Kesehatan Kegawatdaruratan.125–137.

<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/1978%0Ahttps://journal.moestopo.ac.id/index.php/Humaniora/article/download/1978/918>

Pemerintah Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah*.

Prayogo, D., & Rohmadin, S. (2022). Efektivitas Command Center Sebagai Pusat Pengendali Penanggulangan Keadaan Darurat Dan Bencana Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Konstituen*, 4(1), 59–76. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i1.2577>

Qodriyati, A. K. (2023). *Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*.

Sari, D. N., Rahmadani, D. Z., & Wardani, M. Y. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City tentang Kebijakan Strategi Nasional kepada masyarakat maupun lembaga bahwa adanya inovasi daerah ini. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130.



Taufiqurokhman, Murod, M., Satipi, E., Andriansyah, & Agusinta, L. (2022). Inovasi Layanan Call Center 119 Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 6, 95–105.

Yogi Suwarno. (2021). Inovasi di sektor publik. *Researchgate*, 20.