

**Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center*
(SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Srata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SHAFIJIHAN ANJANI
NBI 1112000061

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024

**Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center*
(SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Srata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

SHAFAJIHAN ANJANI
NBI 1112000061

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

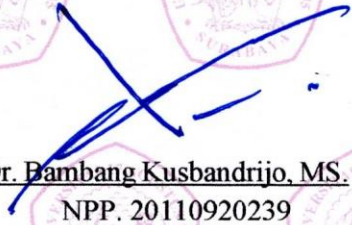
Nama : Shafa Jihan Anjani
NBI : 1112000061
Judul : **Implementasi Program Surabaya *Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya**

Surabaya, 3 Juni 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103


Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.
NPP. 20110920239

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Mei 2024

Dewan Penguji:

1. Drs. Supri Hartono, MS
Ketua

()

2. Dra. Indah Murti, M. Si
Anggota I

()

3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Anggota II

()

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Shafa Jihan Anjani
NBI : 1112000061
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center (SICC)* Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 3 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



Shafa Jihan Anjani



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shafa Jihan Anjani
NBI : 1112000061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul: **“Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Senin, 3 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Shafa Jihan Anjani

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Setetes keringat orang tuaku seribu langkahku untukku maju”

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayah tercinta, yang selalu memberikan nasehat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana
2. Ibu tersayang, yang selalu memberikan dukungan, pengorbanan dan doa selama ini, tanpa ibu mungkin penulis tidak akan sampai pada titik ini. Beliau yang bekerja keras untuk membiayai pendidikan penulis tanpa kata menyerah meskipun berada pada titik terendah perekonomian keluarga. Terimakasih ibu, semoga selalu bangga kepada penulis
3. Adikku tersayang, Ifra Jiyad Shafani, yang memberikan semangat dan dukungan
4. Moch. Faridz Ardiansyah selaku patner spesial penulis yang sudah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih sudah mendukung, meminjamkan laptop, memberi semangat, dan membantu keluarga penulis
5. Orang tua dari patner spesial penulis, yang memberikan dukungan, motivasi, semangat dan membantu penulis untuk terus berusaha meraih cita-cita penulis
6. Teman- teman penulis yang selalu memberikan motivasi dan berbagi cerita suka duka kepada penulis selama masa perkuliahan
7. Seluruh dosen yang memberikan bimbingan dan ilmunya yang bermanfaat selama perkuliahan
8. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Shafa Jihan Anjani
2. Tempat, tanggal lahir : Kediri, 11 Agustus 2001
3. Alamat tempat tinggal : Jl. Kalijudan XV/43
4. Nomor telepon/handphone : 085854971768
5. E-mail : shafaanjani16@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan
 - 2008-2014 : SDN Kalijudan II Surabaya
 - 2014-2017 : SMPN 9 Surabaya
 - 2017-2020 : SMAN 3 Surabaya
7. Pengalaman Organisasi : Sekretaris UKM Koperasi Mahasiswa
8. Publikasi Ilmiah : Artikel ilmiah “Efektivitas Penerapan Teknologi Dalam Pengembangan Organisasi dan Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Kenjeran”

Artikel ilmiah “Dampak Kondisi Lingkungan Pesisir terhadap sosial ekonomi penduduk kenjeran Surabaya”

RINGKASAN

Shafa Jihan Anjani, 2024, **Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

Konsep *Smart City* merupakan konsep yang diusulkan pertama oleh International Business Machines Corporation pada tahun 2008, IBM mengadopsi konsep ini melalui program “IBM Smarter Planet”. Pada saat itu, teori, ide, dan implementasi konsep *Smart City* berkembang pesat ke seluruh dunia, tak terkecuali Indonesia. Dengan penerapan konsep *Smart City* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efisien pada setiap daerah di Indonesia. Kota Surabaya menjadi Kota di Indonesia yang mampu mengadopsi konsep *Smart City* dengan membuat inovasi program *Surabaya Integrated Command Center*. Namun dalam pelaksanaan program *Surabaya Integrated Command Center*, terdapat permasalahan yaitu banyaknya komentar masyarakat yang merasa tidak puas terlebih lagi masih ada masyarakat yang belum mengerti tentang program ini, maka dari itu 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 teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III lalu dianalisis dengan melihat karakteristik *Smart City* menurut Hao, Lei dan Yan dan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya masih belum maksimal. Terdapat 2 indikator implementasi dari George C. Edward III yang belum berjalan dengan baik yaitu pada indikator sumberdaya peralatan dan juga komunikasi.

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

SUMMARY

Shafa Jihan Anjani, 2024, ***Implementation of the Surabaya Integrated Command Center (SICC) Program as an Effort to Improve Smart City in Surabaya***

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

The Smart City concept was a concept first proposed by the International Business Machines Corporation in 2008, IBM adopted this concept through the "IBM Smarter Planet" program. At that time, theories, ideas and implementation of the Smart City concept developed rapidly throughout the world, including Indonesia. By implementing the Smart City concept, it is hoped that it will be able to provide efficient services in every region in Indonesia. 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. However, in implementing the Surabaya Integrated Command Center program, there were problems, namely the many comments from the public who were dissatisfied, moreover, there were still people who did not understand about this program, therefore the aim of this research was to find out the implementation and factors that influenced 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 policy implementation theory according to George C. Edward III and then analyzes it by looking at the characteristics of Smart Cities according to Hao, Lei and Yan and. 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. There are 2 indicators of the implementation of George C. Edward III which have not gone well, namely the equipment resource indicators and also communication.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Program *Surabaya Integrated Command Center* (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan *Smart City* di Surabaya”. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perencanaan wilayah dan Kota. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP) pada program studi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak. Dengan rasa syukur atas selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP. selaku Kaprodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku dosen wali yang bersedia memberikan arahan selama proses perkuliahan
5. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku dosen pembimbing I pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
6. Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku dosen pembimbing II pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Bapak Ibu dosen dan staf Program Sarjana Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
8. Bapak Ibu BPBD Kota Surabaya beserta Staf *Command Center* 112 Kota Surabaya yang sudah berkenan memberikan

Surabaya, 22 Mei 2024

Hormat penulis



Shafa Jihan Anjani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Critical Riview	34
2.3 Landasan Teori	35
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Fokus Penelitian	45

3.3	Lokasi Penelitian	47
3.4	Sumber Data	47
3.5	Pengumpulan Data	48
3.6	Metode Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Deskripsi Objek	53
4.2	Penyajian Data.....	55
4.3	Pembahasan	93
BAB V PENUTUP		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kebijakan terkait <i>Smart City</i>	2
Tabel 1. 2 City Ranking Order with HDI Context and 2019-2023	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsep <i>Smart City</i> Jakarta	4
Gambar 1. 2 Penerapan Internet of Thing (E-Governance) Pemerintahan Kota Surabaya	5
Gambar 1. 3 Mekanisme Alur Layanan <i>Call Center</i> 112	7
Gambar 1. 4 Grafik Fatalitas Kecelakaan Lalu Lintas	8
Gambar 1. 5 Grafik Kasus Kebakaran	9
Gambar 1. 6 Berita Kecelakaan.....	9
Gambar 1. 7 Komentar Masyarakat Kota Surabaya Mengenai Susahnya Menghubungi <i>Call Center</i> 112.....	10
Gambar 2. 1 Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi menurut Edward III	41
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi BPBD	54
Gambar 4. 2 Sosialisasi Command Center.....	56
Gambar 4. 3 Penyebarluasan informasi program 112	56
Gambar 4. 4 Sosial Media Command Center 112.....	58
Gambar 4. 5 Peraturan Terkait Peralatan Penunjang.....	66
Gambar 4. 6 Peralatan Penunjang di Posko Terpadu Dukuh Pakis	67
Gambar 4. 7 Transportasi di Posko Terpadu Dukuh Pakis.....	67
Gambar 4. 8 Aplikasi Siaga 112.....	71
Gambar 4. 9 Peraturan WaliKota Surabaya Nomer 20 Tahun 2023	88
Gambar 4. 10 Alur Pengaduan Layanan Call Center	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kartu Bimbingan Skripsi	113
Lampiran. 2 Hasil Uji Turnitin BAB 1,4, dan 5	114
Lampiran. 3 Surat Izin Observasi dari Kampus	115
Lampiran. 4 Bukti Pengajuan Surat Izin Penelitian ke DPMPTSP	116
Lampiran. 5 Surat Rekomendasi Penelitian Dari DPMPTSP Kota Surabaya	117
Lampiran. 6 Bukti Pemberian Surat Izin Penelitian dari BPBD Kota Surabaya.....	118
Lampiran. 7 Dokumentasi Penelitian	118
Lampiran. 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	121
Lampiran. 9 LOA PRAJA Observer Shafa Jihan Anjani.....	124
Lampiran. 10 Artikel Ilmiah Shafa Jihan Anjani.....	125
Lampiran. 11 Pedoman Wawancara	146