

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kartu Bimbingan Skripsi

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi: Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 031 Jl. Sekeloa Selatan 1 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: info@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : SHAFA, JIHAN ANJANI
 NBI : 1112000061
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusandjaja, MS
 Dosen Pembimbing II : Drs. Supri Hartono, M.S
 Judul Skripsi : Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi: Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 031 Jl. Sekeloa Selatan 1 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: info@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Pertanyaan	Pembimbing	
			Paraf Dosen I	Paraf Dosen II
1	26/2 2024	Tema ditanyakan	<i>[Signature]</i>	
2	29/2 2024	Bentuk gambar teor dan base wawancara dan ditanyakan tema ditanyakan	<i>[Signature]</i>	
3	7/3	teori yg digunakan, dan sumber	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	14/3	Bab I, II, III, ACC	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	23/3 24	Bab penyajian data	<i>[Signature]</i>	
6	5/4	Lampir selentikan bab 4 pembahasan	<i>[Signature]</i>	
7	6/4 15	Data implementasi dan pengembang dipecahkan	<i>[Signature]</i>	
8		teori konsep strategi implementasi bagian 2	<i>[Signature]</i>	
9	18/4	Bab IV, V, dan kesimpulan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Daftar:
 1. Kartu Bimbingan dibuat saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan dan saat Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing I: *[Signature]* Dosen Pembimbing II: *[Signature]*

Lampiran. 2 Hasil Uji Turnitin BAB 1,4, dan 5



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 306/K/LOD/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom
 NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Shafa Jihan Anjani
 NBI : 1112000061

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Mei 2024

Mengetahui
 Kepala Lab. Otda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Lampiran. 3 Surat Izin Observasi dari Kampus


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 20 Maret 2024

Nomor : 0920/K/FISIP/XI/2023
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya
 Jl. Tunjungan St No.1 Lantai 3, Genteng, Surabaya,

Dengan hormat.
 Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.
 Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	SHAFI JIHAN ANJANI (1112000061)	Jl. Kalijudan XV/43 Surabaya	085854971768

Guna melakukan pengambilan data di:

“Kantor Command Center 112 (Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya)”

Dengan Judul Skripsi: **“Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya”.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

 Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
 NPP 20120.87.0103

Lampiran. 4 Bukti Pengajuan Surat Izin Penelitian ke DPMPTSP

**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

UPTSA Timur : Jl. Menur No. 30 C, Surabaya
UPTSA Pusat : Jl. Tunjungan No.1-3 Genteng, Surabaya
 Telp. (031) 5982284 (UPTSA Timur), 031-99001779 (UPTSA Pusat)

TANDA TERIMA BERKAS PENDAFTARAN

NOMOR PENDAFTARAN : 59885 / 21-03-2024
 NAMA PEMOHON : SHAFHA JIHAN ANJANI
 ALAMAT PEMOHON : KALIJUDAN 15/43 SBY
 NO PONSEL : 085854971768
 ALAMAT EMAIL : -
 JENIS IZIN : **Surat Keterangan Penelitian**
 KODE PIN MONITORING : YAE85P
 Kategori Layanan : Layanan Penelitian / Magang PKL
 Lokasi Pengambilan SK / Rekom : -

Data Permohonan Saudara sudah terdaftar dengan Nomor Tahun (harap untuk dicatat dan menyimpan bukti pendaftaran ini).

Tanda terima ini hanya sebagai bukti bahwa Saudara telah melakukan pendaftaran online dan bukan sebagai bukti bahwa berkas Saudara sudah lengkap dan benar.

Saudara akan menerima informasi lebih lanjut melalui email setelah berkas permohonan di-verifikasi oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan oleh regulasi yang berlaku (tidak termasuk pending / penundaan proses perizinan).

SYARAT YANG DILAMPIRKAN :

NO.	PERSYARATAN	ADA / TIDAK ADA
1.	Proposal Penelitian/ Pengambilan Data	ADA
2.	Surat Pengantar dari Universitas atau Lembaga	ADA
3.	Surat pengantar dari Bakesbangpol Provinsi apabila dari luar kota surabaya	TIDAK ADA
4.	Copy File akta pendirian bagi Pemohon yang berbentuk badan atau lembaga Survei/Penelitian	TIDAK ADA
5.	Surat Tugas apabila yang mengajukan bukan pemohon/Tim *Apabila pemohon dari Luar Negeri harus melengkapi - Surat Pengantar dari Dirjen Polpum Kemendagri - Pengantar dari Kementerian Ristek dan Dikti RI	TIDAK ADA
6.	Surat izin Penelitian dari Kementerian Ristek dan Dikti RI. Proposal berbahasa Indonesia Surat izin Perjalanan dari MABES POLRI: -Foto Copy Paspor -Foto Copy Visa	TIDAK ADA
7.	Scan File KTP pemohon	ADA

Lampiran. 5 Surat Rekomendasi Penelitian Dari DPMPSTP Kota Surabaya



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
 Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 21 Maret 2024

Kepada

Yth. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah

di -

Surabaya

Nomor : 500.16.7.4 / 1235 / S / RPM / 436.7.15 / 2024

Lampiran : -

Hal : Surat Keterangan Penelitian

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar :
- 1 Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor 070/11443/209.4/2022 tanggal tahun 22 November 2022 tentang Perubahan Penerbitan Surat Ijin Penelitian Bakesbangpol Prov Jatim
 - 2 Peraturan Walikota Surabaya nomor 24 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya
 - 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 - 4 Peretujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor Tanggal
- Memperhatikan :
- Surat dari :
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :
- a. Nama : SHAFIA JIHAN ANJANI
 - b. Alamat : KALIJUDAN 15/43 SBY
 - c. Pekerjaan/abatan : MAHASISWA
 - d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 - e. Kewarganegaraan : INDONESIA
- Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :
- a. Judul / Tema : IMPLEMENTASI PROGRAM SURABAYA INTEGRATED COMMAND CENTER (SICC) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN SMART CITY DI SURABAYA
 - b. Tujuan : Penelitian
 - c. Bidang Penelitian : ADMINISTRASI PUBLIK
 - d. Penanggung Jawab : SHAFIA JIHAN ANJANI
 - e. Anggota Peserta : -
 - f. Waktu : 25 Maret 2024 s.d. 25 Mei 2024
 - g. Lokasi : Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- Dengan persyaratan :
1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
 2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
 6. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
 7. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan harap tidak membebani atau memberatkan warga;
 8. Setelah melakukan Penelitian wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya;
 7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



a.n WALIKOTA SURABAYA
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu



M. Afghani Wardhana S. SE, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196405051992031009

Tembusan :

- Yth. 1. .
 2. Saudara yang bersangkutan.

Lampiran. 6 Bukti Pemberian Surat Izin Penelitian dari BPBD Kota Surabaya

TANDA TERIMA SURAT BPBD KOTA SURABAYA
No Telp (031) 99860466

Surat dari : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 Nomor Surat : 0920/E/Fisip/XI/2023
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Surabaya, 27-08-2023

Yang Mengirim : 08999081736
 indah
 SHAFIA

Yang Menerima
 SHAFIA

Lampiran. 7 Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Wawancara Terhadap Mas Joko Selaku Anggota BPBD dan Bapak Khoirul Selaku Staf Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan kontruksi BPBD



Dokumentasi Wawancara Terhadap Bapak Khoirul Selaku Staf Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan kontruksi Badan Penanggulangan Bencana Daerah



Dokumentasi Setelah Wawancara Terhadap Bapak Lukman Selaku Anggota BPBD Pasukan Regu A, Bapak Erfan Selaku Anggota Dinas Perhubungan, Bapak Sahiful Selaku Anggota Satpol PP, dan Bapak Bagus Dimas K. Selaku Anggota DPKP di Posko Terpadu Dukuh Pakis Surabaya



Dokumentasi Wawancara Terhadap Firsya Novianti (17 thn) Selaku Warga Surabaya yang Mengalami Kecelakaan Tunggal di Jl. Kalikepiting Surabaya



Dokumentasi Wawancara Terhadap Sutiawan (42 thn) Selaku Warga Surabaya yang Mengalami Kecelakaan Tunggal di Jl. Kenjeran Surabaya



Dokumentasi Wawancara Terhadap Muhammad Alip Ibrahim (19 thn) Selaku Warga Surabaya yang Mengalami Kecelakaan di Jl. Ahmad Yani

Lampiran. 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : SHAFIA JIHAN ANJANI

NIM : 1112000061

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

Judul Skripsi : Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya

Catatan Perbaikan:

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lembar Revisi Ujian Skripsi dari Bapak Drs. Supri Hartono, M.S

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : SHAF A JIHAN ANJANI

NIM : 1112000061

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

Judul Skripsi : Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya

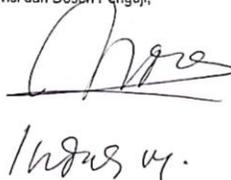
Catatan Perbaikan:

1. Apa abstraknya sbl mawakili isi dr skripsi? ?
2. Saran & sematkan.

Surabaya, 30-5-2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



Indira y.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : SHAFIA JIHAN ANJANI

NIM : 1112000061

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

Judul Skripsi : Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya

Catatan Perbaikan:

- ① Pertimbangkan cara berfikirnya. Bagaiman menghubungkan implementasi kebijakan dg smart city.
- ② Apa bedanya dg aplikasi whatsapp dg 112
- ③ Penelitian terdahulu terlalu banyak.
- ④ tokusan kesimpulan yang di serukan dg hasil penelitian.
- ⑤ Saran dicantumkan dg hasil kesimpulan.
- ⑥ Cek mendeley dan penulisannya. (lihat buku pedoman)

Surabaya, 30 Mei 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


Anggraeny P, M. AP


Anggraeny P, M. AP

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lembar Revisi Ujian Skripsi dari Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Lampiran. 9 LOA PRAJA Observer Shafa Jihan Anjani



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

4/03/2024/#1536

L.o.A

18/05/2024

Kepada

SHafa JIHAN ANJANI

shafaanjani16@gmail.com;

BAMBANG KUSBANDRIJO

b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

SUPRI HARTONO

suprihartono@untag-sby.ac.id;

Di

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **IMPLEMENTASI PROGRAM SURABAYA INTEGRATED COMMAND CENTER (SICC) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN SMART CITY DI SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Mei Tahun 2024: Volume 4, No. 03 (2024). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran. 11 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

PENELITIAN SKRIPSI DENGAN JUDUL

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

Pedoman wawancara

Pedoman wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian. Wawancara ini dilakukan oleh dua orang atau lebih di dalam mencari sebuah informasi penting yang ingin di dapatkan.

Daftar Pertanyaan Untuk Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Sebagai Penanggung Jawab Pelaksanaan <i>Command Center</i>		
Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan
Bagaimana implementasi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) sebagai upaya peningkatan <i>Smart City</i> di Surabaya ?	1) Interkoneksi antara bagian perkotaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem komunikasi dan interkoneksi antara berbagai dinas Kota yang berbeda diintegrasikan dalam program <i>Surabaya Integrated Command Center</i>? 2. Bagaimana peran staf/petugas dalam menjaga keberlangsungan dan keandalan operasional untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam situasi yang berubah-ubah?
	2) Integrasi sistem informasi perkotaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa strategi yang diterapkan oleh <i>Surabaya Integrated Command Center</i> untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai lembaga perkotaan sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih holistik tentang kondisi perkotaan dan meningkatkan pengambilan keputusan yang tepat?

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana data dari berbagai dinas perkotaan diintegrasikan dan dianalisis secara real-time untuk meningkatkan pengambilan keputusan pada program <i>Surabaya Integrated Command Center</i>? 3. Bagaimana sistem komunikasi informasi diatur dan diintegrasikan dalam program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> untuk memastikan arus informasi yang lancar antara berbagai lembaga atau Dinas? 4. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> menghadapi tantangan dalam komunikasi lintas-sektor dan bagaimana cara mengatasinya?
	3) Manajemen perkotaan dan kerjasama layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> berperan dalam memfasilitasi koordinasi antara berbagai layanan perkotaan seperti transportasi, keamanan, kesehatan, dan infrastruktur dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan perkotaan? 2. Bagaimana manajemen risiko dilakukan untuk mengantisipasi gangguan atau kegagalan dalam interkoneksi antara bagian perkotaan di <i>Surabaya Integrated Command Center</i>? 3. Mohon disebutkan nama dan dijelaskan fungsi serta Institusi Perangkat Daerah/ dinas lain yang ikut serta dalam mengelolanya.
	4) Aplikasi ICT (Information and Communication Technology)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antara berbagai layanan perkotaan? 2. Apa saja perangkat lunak yang pendukung program <i>Surabaya Integrated Command</i>

		<i>Center</i> dalam peningkatan <i>Smart City</i> Kota Surabaya ?
Bagaimana faktor yang mempengaruhi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) di Kota Surabaya ?	1) Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada strategi komunikasi yang digunakan oleh petugas <i>Surabaya Integrated Command Center</i> untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program ini? 2. Apa jenis platform atau teknologi komunikasi yang digunakan dalam <i>Surabaya Integrated Command Center</i> dan bagaimana mekanisme penyampaian informasi melalui platform tersebut? 3. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> memastikan komunikasi yang efektif antara staf/petugas yang bertanggung jawab atas operasional sistem dengan Masyarakat yang mengadu, termasuk dalam situasi darurat atau keadaan khusus? 4. Bagaimana alur petugas setelah mendapatkan informasi pengaduan dari Masyarakat yang sedang mengalami darurat?
	2) Sumberdaya (manusia, anggaran, peralatan, kewenangan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa aja devisi/bagian yang ada dalam memberikan layanan <i>Call Center</i> 112? 2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab masing-masing devisi/bagian di kantor? 3. Apakah ada sumber daya anggaran untuk melaksanakan layanan <i>Call Center</i> 112? a. jika ada, Sumber daya anggaran yang tersedia digunakan untuk apa saja? 4. Bagaimana proses pengadaan sumber daya peralatan dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan kelancaran operasional <i>Surabaya Integrated Command Center</i>?

		<p>5. Apakah kantor <i>Command Center</i> memiliki kewenangan dalam menjalankan layanan <i>Call Center 112</i> ?</p> <p>a. bagaimana regulasi tentang wewenang yang dimiliki kantor untuk menjalankan layanan <i>Call Center 112</i>? b.</p> <p>b. Bagaimana visi misi layanan <i>Call Center 112</i>?</p>
	3) Disposisi	<p>1. Apakah menurut bapak/ibu para pegawai di kantor <i>Command Center</i> memiliki komitmen dalam menjalankan kewajiban ?</p> <p>a. Apakah para pegawai disiplin dalam bekerja (misalnya datang tepat waktu, menegerjakan tugas sesuai dengan aturan yang ada, bersikap jujur dalam bekerja)?</p> <p>b. apakah ada aturan mengenai jam operasional pegawai layanan <i>Call Center 112</i>? Jika ada bagaimana mekanismenya?</p> <p>2. Apakah menurut bapak/ibu para pegawai telah mengetahui apa yang harus dikerjakan terutama dalam pemberian layanan <i>Call Center 112</i>?</p> <p>3. Apakah menurut bapak/ibu para pegawai memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan? Bagaimana pembagian tugas para pegawai (misalnya bagian ini bertugas seperti ini,dll)</p> <p>4. Apakah menurut bapak/ibu para pegawai memiliki kemauan atau kesediaan dalam menjalankan tugas yang diberikan?</p>
	4) Struktur Birokrasi	<p>1. Apakah keputusan/kebijakan yang diambil dalam program Srikandi Baruna memberikan manfaat yang adil dan setara bagi staf laki-laki dan perempuan?</p>

		2. Bagaimana manfaat tersebut dapat diperoleh dan dinikmati secara optimal?
Daftar Pertanyaan Untuk Customer Service dan Humas Command Center Sebagai Penerima Aduan Darurat Terkait Masalah Yang Terjadi dan juga penyalur aduan ke instansi/dinas-dinas lain yang bergabung dalam <i>Call Center</i>		
Rumusan Masalah	Indikator	Pernyataan
Bagaimana implementasi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) sebagai upaya peningkatan <i>Smart City</i> di Surabaya ?	1) Interkoneksi antara bagian perkotaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem komunikasi dan interkoneksi antara berbagai dinas Kota yang berbeda diintegrasikan dalam program <i>Surabaya Integrated Command Center</i>? 2. Bagaimana peran staf/petugas dalam menjaga keberlangsungan dan keandalan operasional untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam situasi yang berubah-ubah?
	2) Integrasi sistem informasi perkotaan	1. Sebagai Rencana dan aksi program <i>Smart City</i> , bagaimana penerapan Pengembangan Kebijakan dan Kelembagaan Kota Surabaya?
	3) Manajemen perkotaan dan kerjasama layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> berperan dalam memfasilitasi koordinasi antara berbagai layanan perkotaan seperti transportasi, keamanan, kesehatan, dan infrastruktur dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan perkotaan? 2. Bagaimana manajemen risiko dilakukan untuk mengantisipasi gangguan atau kegagalan dalam interkoneksi antara bagian perkotaan di <i>Surabaya Integrated Command Center</i>?
	4) Aplikasi ICT (Informatio and	1. Bagaimana Rencana Pengembangan Aplikasi dan Perangkat Lunak Pendukung <i>Smart City</i> ?

	Communication Technology)	2. Bagaimana tingkat penerapan dan tingkat efisiensi dari tiap perangkat lunak yang telah digunakan?
Bagaimana faktor yang mempengaruhi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) di Kota Surabaya ?	1) Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi)	<p>1. Apakah bapak/ibu sebagai Customer Service telah memberikan informasi/sosialisai terkait program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> kepada masyarakat mengenai layanan pengaduan?</p> <p>A. Bagaimana proses penyampaian informasi tersebut (disampaikan melalui media apa)?</p> <p>B. Hal apa saja yang disampaikan dalam proses pemberian informasi tentang pembayaran pajak kepada masyarakat?</p> <p>2. Apakah ada komunikasi yang berlangsung saat menjalankan program pelayanan <i>Call Center</i> antara pegawai dan atasan sebagai pemberi perintah dan pelaksana kebijakan?</p> <p>A. Bagaimana proses komunikasi tersebut?</p> <p>B. Pola komunikasi apa yang dilakukan? (formal/informal).</p> <p>C. Apakah ada hambatan pada saat bapak/ibu menjalankan tugas terutama pada saat turun lapangan untuk melaksanakan kebijakan pembayaran pajak?</p>
	2) Sumberdaya (manusia, anggaran, peralatan, kewenangan)	<p>1. Apakah bapak/ ibu sebagai Customer Service atau Humas Command Center melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing?</p> <p>2. Apakah bapak/ibu sebagai Customer Service atau Humas Command Center dapat menggunakan fasilitas yang ada di</p>

		<p>kantor dengan baik (misalnya mengoperasikan komputer)?</p> <p>3. Apakah ada sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan layanan <i>Call Center</i>?</p> <p>a. Apakah menurut bapak/ibu kondisi Gedung kantor sudah cukup memadai?</p> <p>b. Apakah ada sarana pendukung seperti meja, kursi, ATK, komputer, alat print, dan koneksi jaringan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dalam kantor?</p> <p>c. Apakah prasarana pendukung seperti ruangan kantor yang sesuai dengan pembagian unit organisasi, loket pelayanan, ruang tunggu, dan toilet sudah cukup baik?</p>
	3) Disposisi	<p>1. Apakah bapak/ibu sebagai pegawai di kantor memiliki komitmen dalam menjalankan kewajiban ?</p> <p>a. Apakah bapak/ibu sebagai pegawai disiplin dalam bekerja (misalnya datang tepat waktu, menegerjakan tugas sesuai dengan aturan yang ada, bersikap jujur dalam bekerja)?</p> <p>b. Apakah bapak/ibu telah mengetahui apa yang harus dikerjakan terutama dalam merealisasikan layanan <i>Call Center</i> 112?</p> <p>c. Apakah bapak/ibu memiliki kemauan atau kesediaan dalam menjalankan tugas yang diberikan?</p>
	4) Struktur Birokrasi	<p>1. Apakah bapak/ibu tahu tentang pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar unit dalam organisasi yang tertulis dalam struktur birokrasi?</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Apakah bapak/ibu telah mengetahui tugas pokok yang harus dijalankan di kantor? 3. Apakah bapak/ibu telah menjalankan standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan layanan <i>Call Center 112</i>? 4. Bagaimana bapak/ibu menjalankan standar operasional prosedur (SOP) tersebut?
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Daftar Pertanyaan Untuk <i>petugas Command Center</i> Sebagai Penerima Aduan Darurat dan yang berada di lapangan Terkait Masalah Yang Terjadi</p>		
<p>Nama :</p> <p>Jabatan :</p>		
Rumusan Masalah	Indikator	Pernyataan
<p>Bagaimana implementasi program <i>Surabaya Integrated Command Center (SICC)</i> sebagai upaya peningkatan <i>Smart City</i> di Surabaya ?</p>	1) Interkoneksi antara bagian perkotaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem komunikasi dan interkoneksi antara berbagai dinas Kota yang berbeda diintegrasikan dalam program <i>Surabaya Integrated Command Center</i>? 2. Bagaimana peran staf/petugas dalam menjaga keberlangsungan dan keandalan operasional untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam situasi yang berubah-ubah?
	2) Integrasi sistem informasi perkotaan	1. Sebagai Rencana dan aksi program <i>Smart City</i> , bagaimana penerapan Pengembangan Kebijakan dan Kelembagaan Kota Surabaya?
	3) Manajemen perkotaan dan	1. Bagaimana <i>Surabaya Integrated Command Center</i> berperan dalam memfasilitasi koordinasi antara berbagai

	kerjasama layanan	<p>layanan perkotaan seperti transportasi, keamanan, kesehatan, dan infrastruktur dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan perkotaan?</p> <p>2. Bagaimana manajemen risiko dilakukan untuk mengantisipasi gangguan atau kegagalan dalam interkoneksi antara bagian perkotaan di <i>Surabaya Integrated Command Center</i>?</p>
	4) Aplikasi ICT (Information and Communication Technology)	<p>3. Bagaimana Rencana Pengembangan Aplikasi dan Perangkat Lunak Pendukung <i>Smart City</i>?</p> <p>4. Bagaimana tingkat penerapan dan tingkat efisiensi dari tiap perangkat lunak yang telah digunakan?</p>
Bagaimana faktor yang mempengaruhi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) di Kota Surabaya ?	1) Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi)	<p>1. Apakah bapak/ibu sebagai Customer Service telah memberikan informasi/sosialisai terkait program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> kepada masyarakat mengenai layanan pengaduan?</p> <p>A. Bagaimana proses penyampaian informasi tersebut (disampaikan melalui media apa)?</p> <p>B. Hal apa saja yang disampaikan dalam proses pemberian informasi tentang pembayaran pajak kepada masyarakat?</p> <p>2. Apakah ada komunikasi yang berlangsung saat menjalankan program pelayanan <i>Call Center</i> antara pegawai dan atasan sebagai pemberi perintah dan pelaksana kebijakan?</p> <p>A. Bagaimana proses komunikasi tersebut?</p> <p>B. Pola komunikasi apa yang dilakukan? (formal/informal).</p>

		C. Apakah ada hambatan pada saat bapak/ibu menjalankan tugas terutama pada saat turun lapangan untuk melaksanakan kebijakan pembayaran pajak?
	2) Sumberdaya (manusia, anggaran, peralatan, kewenangan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ ibu Customer Service melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing? 2. Apakah bapak/ibu sebagai Customer Service dapat menggunakan fasilitas yang ada di kantor dengan baik (misalnya mengoperasikan komputer)? 3. Apakah ada sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan layanan <i>Call Center</i>? <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah menurut bapak/ibu kondisi Gedung kantor sudah cukup memadai? b. Apakah ada sarana pendukung seperti meja, kursi, ATK, komputer, alat print, dan koneksi jaringan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dalam kantor? c. Apakah prasarana pendukung seperti ruangan kantor yang sesuai dengan pembagian unit organisasi, loket pelayanan, ruang tunggu, dan toilet sudah cukup baik?
	3) Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu sebagai pegawai di kantor memiliki komitmen dalam menjalankan kewajiban? <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah bapak/ibu sebagai pegawai disiplin dalam bekerja (misalnya datang tepat waktu, menegerjakan tugas sesuai dengan aturan yang ada, bersikap jujur dalam bekerja)? b. Apakah bapak/ibu telah mengetahui apa yang harus dikerjakan terutama

		<p>dalam merealisasikan layanan <i>Call Center</i> 112?</p> <p>c. Apakah bapak/ibu memiliki kemauan atau kesediaan dalam menjalankan tugas yang diberikan?</p>
	4) Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu tahu tentang pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar unit dalam organisasi yang tertulis dalam struktur birokrasi? 2. Apakah bapak/ibu telah mengetahui tugas pokok yang harus dijalankan di kantor? 3. Apakah bapak/ibu telah menjalankan standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan layanan <i>Call Center</i> 112? 4. Bagaimana bapak/ibu menjalankan standar operasional prosedur (SOP) tersebut?

<p>Daftar Pertanyaan Untuk Warga Surabaya Sebagai Penerima Layanan Program <i>Command Center</i> 112</p>		
<p>Nama :</p> <p>Jabatan :</p>		
Rumusan Masalah	Indikator	Pernyataan
<p>Bagaimana faktor yang mempengaruhi program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> (SICC) di</p>	<p>1) Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu sebagai Warga Surabaya telah menerima informasi/sosialisai terkait program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> 112? <ol style="list-style-type: none"> A. Bagaimana proses penyampaian informasi tersebut (disampaikan melalui media apa)?

Kota Surabaya?		B. Bagaimana caranya bapak/ibu mengetahui program <i>Surabaya Integrated Command Center</i> 112?
	2) Sumberdaya (manusia, anggaran, peralatan, kewenangan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah menurut bapak/ ibu petugas <i>Command Center</i> melaksanakan tugas dengan baik? 2. Apakah bapak/ibu sebagai Warga Surabaya merasakan fasilitas yang tersedia dengan baik? 3. Apakah bapak/ibu sebagai Warga Surabaya merasakan adanya pemungutan biaya terhadap pelayanan yang diberikan?
	4. Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah menurut bapak/ibu sebagai Warga Surabaya petugas <i>Command Center</i> komitmen dalam menjalankan kewajiban? <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah petugas sebagai pertolongan pertama tanggap disiplin dalam bekerja (misalnya datang dalam waktu yang cepat, menegerjakan tugas sesuai dengan aturan yang ada, bersikap jujur dalam bekerja)? b. Apakah petugas telah mengetahui apa yang harus dikerjakan terutama dalam merealisasikan layanan <i>Call Center</i> 112? d. Apakah petugas memiliki kemauan atau kesediaan dalam menjalankan apapun keluhan yang dirasakan warga Surabaya?

Catatan: Pedoman wawancara di atas merupakan pedoman bagi penulis dalam melakukan wawancara di lapangan. Oleh karena itu, pertanyaan-pertanyaan di atas dapat dikembangkan dalam wawancara sesuai dengan kebutuhan penelitian di lapangan.