

**IMPLEMENTASI PROGRAM COMMAND CENTER
DALAM MENGINISIASI SMART CITY
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KUPANG**

Frida Ingrid Sahadewi Kadja
NPP. 33.0674

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: inggridkadja0@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP., M.Si

Email: mulyadi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement : *This research is motivated by the suboptimal implementation of the Command Center program in Supporting the Smart City initiative at the Kupang City Communication and Informatics Office. Although this program has become part of the Electronic-Based Government System (SPBE), its implementation still faces various obstacles, such as limited technical regulations, inadequate human resources, limited technological infrastructure, and program sustainability that still depends on regional leadership policies. In addition, integration between regional apparatus organizations and follow-up of public complaints through the Command Center have also not been running optimally..*

Purpose: : *This study aims to analyze the implementation of the Command Center program and identify inhibiting factors and development efforts to Support Smart City and improve digital-based public services in Kupang City.*

Method: *This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Research informants consist of structural officials and operators directly involved in the management of the Command Center . Data analysis is conducted using the interactive model of Miles and Huberman which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

Result: : *The results of the study indicate that the Command Center has contributed to Supporting digital-based public services, especially in the management of information and public complaints. However, its implementation has not been optimal due to the lack of adequate standard operating procedures, limited infrastructure, lack of human resource Capacity building, and low public service utilization.*

Conclusion: *This study concludes that the regulatory strengthening, human resource competency enhancement, infrastructure optimization, and program sustainability are needed to ensure the Command Center 's implementation is more effective in Supporting the realization of a Smart City in Kupang.*

Keywords: *Command Center, E-Government , Public Service, Smart City*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya implementasi program *Command Center* dalam mendukung inisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang. Meskipun program ini telah menjadi bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan regulasi teknis, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta keberlanjutan program yang masih bergantung pada kebijakan pimpinan daerah. Selain itu, integrasi antar organisasi perangkat daerah dan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui *Command Center* juga belum berjalan secara optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program *Command Center* serta mengidentifikasi faktor penghambat dan upaya pengembangannya dalam mendukung *Smart City* dan peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Kota Kupang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat struktural dan operator yang terlibat langsung dalam pengelolaan *Command Center*. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Command Center* telah memberikan kontribusi dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital, terutama dalam pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat. Namun, implementasinya belum berjalan optimal karena belum tersedianya SOP yang memadai, keterbatasan infrastruktur, kurangnya peningkatan kapasitas SDM, serta rendahnya pemanfaatan layanan oleh masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kompetensi SDM, optimalisasi infrastruktur, serta keberlanjutan program agar implementasi *Command Center* dapat berjalan lebih efektif dalam mendukung terwujudnya *Smart City* di Kota Kupang.

Kata kunci: *Command Center*, *E-Government*, Pelayanan Publik, *Smart City*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah daerah dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan modern. Kota Kupang sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur turut melaksanakan transformasi tersebut melalui pengembangan Program *Command Center* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang.

Perkembangan implementasi SPBE di Kota Kupang menunjukkan tren positif. Berdasarkan Laporan Evaluasi SPBE Tahun 2023 dan 2024, indeks SPBE Kota Kupang meningkat dari 2,86 dengan predikat "Cukup" menjadi 3,14 dengan predikat "Baik". Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kemajuan dalam penerapan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang menjadi fondasi penting bagi pengembangan konsep *Smart City*. Menurut Nam dan Pardo (2011), *Smart City* merupakan integrasi antara teknologi, manusia, dan institusi yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan berkelanjutan. Sebagai salah satu program prioritas daerah, *Command Center* Kota Kupang berfungsi sebagai pusat integrasi data, pengawasan, koordinasi antarperangkat daerah, serta sarana pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis digital. Keberadaan *Command Center* diharapkan mampu mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendukung implementasi *Smart City* di Kota Kupang. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi program tersebut.

Berdasarkan data Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kota Kupang Tahun 2024, meskipun terdapat 40 Organisasi Perangkat Daerah yang telah terhubung dalam sistem SPBE, hanya 7 OPD yang secara aktif memanfaatkan layanan *Command Center* untuk pengelolaan pengaduan masyarakat. Selain itu, masih terdapat selisih antara jumlah laporan pengaduan yang masuk dan laporan yang berhasil ditindaklanjuti pada beberapa OPD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi sistem, koordinasi antarinstansi, responsivitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi digital belum berjalan secara optimal.

Permasalahan lainnya meliputi keterbatasan regulasi teknis, belum tersedianya standar operasional prosedur yang memadai, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia yang belum optimal, serta keberlanjutan program yang masih dipengaruhi oleh kebijakan pimpinan daerah. Padahal menurut Indrajit (2016), keberhasilan implementasi *E-Government* ditentukan oleh tiga dimensi utama yaitu *Support* (dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan), *Capacity* (kapasitas sumber daya, infrastruktur, dan SDM), serta *Value* (manfaat yang dirasakan masyarakat).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang menggunakan teori *E-Government* Indrajit (2016). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi program, faktor-faktor penghambat yang dihadapi, serta upaya pengembangan yang diperlukan untuk mendukung terwujudnya *Smart City* dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Kupang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian mengenai implementasi *Command Center* dan pengembangan *Smart City* telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia, seperti Surabaya, Manado, dan Batu. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada efektivitas layanan digital, kesiapan infrastruktur

teknologi informasi, inovasi pelayanan publik, maupun tingkat kesiapan masyarakat terhadap penerapan *Smart City*. Penelitian terdahulu juga menggunakan beragam pendekatan teoritis, seperti teori 4C (*Connection, Collaboration, Communication, dan Coordination*), efektivitas program, serta inovasi pelayanan publik. Sementara itu, kajian yang secara khusus menganalisis implementasi Program *Command Center* di Kota Kupang dengan menggunakan teori *E-Government* Richardus Eko Indrajit melalui dimensi *Support, Capacity, dan Value* masih sangat terbatas.

Selain kesenjangan teoritis tersebut, terdapat pula kesenjangan empiris yang ditemukan di lapangan. Meskipun Kota Kupang telah mengalami peningkatan nilai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan telah mengembangkan *Command Center* sebagai bagian dari inisiatif *Smart City*, implementasinya belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari belum optimalnya integrasi antar Organisasi Perangkat Daerah, masih rendahnya pemanfaatan *Command Center* oleh seluruh OPD yang terhubung, adanya selisih antara jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dan yang berhasil ditindaklanjuti, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara target digitalisasi pelayanan publik yang diharapkan pemerintah dengan realitas implementasi yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian (*research gap*) dengan menganalisis implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang menggunakan perspektif *E-Government* Indrajit. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara dukungan kebijakan (*Support*), kapasitas kelembagaan (*Capacity*), dan nilai manfaat yang dihasilkan (*Value*) dalam pengembangan *Smart City*, khususnya pada konteks pemerintah daerah di wilayah Indonesia Timur.

1.3. Urgensi Penelitian

Transformasi digital pemerintahan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam konteks Kota Kupang, keberadaan *Command Center* sebagai salah satu instrumen *Smart City* memiliki peran strategis dalam mendukung integrasi data, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta pengambilan keputusan berbasis data. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Command Center* masih menghadapi berbagai kendala, antara lain belum optimalnya pemanfaatan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah, masih adanya selisih antara jumlah pengaduan yang masuk dan yang berhasil ditindaklanjuti, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai, serta belum tersedianya standar operasional yang komprehensif. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pencapaian tujuan *Smart City* dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis implementasi *Command Center* berdasarkan dimensi *Support, Capacity, dan Value* dalam teori *E-Government*, sehingga dapat

memberikan rekomendasi bagi penguatan tata kelola digital daerah sekaligus mengisi kesenjangan penelitian mengenai implementasi *Command Center* di wilayah Indonesia Timur, khususnya Kota Kupang (Indrajit, 2016; Nam & Pardo, 2011; Anthopoulos, 2017; Caragliu et al., 2011).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas implementasi *Command Center*, *Smart City*, dan *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *Command Center* memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan teoritis yang digunakan yaitu :

1. Penelitian Lady Guirina Fallo meneliti implementasi *Surabaya Integrated Command Center* dalam mendukung *Smart City* menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan implementasi kebijakan dan pelayanan publik, yang berfokus pada Pemerintah Kota Surabaya sebagai objek penelitian (Fallo, 2024).
2. Penelitian Asri Samsiar Ilmananda dan Ronald David Marcus mengkaji pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan *Smart City* menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan teknologi informasi dan tata kelola pemerintahan digital, dengan objek pemerintah daerah berbasis digital (Ilmananda & Marcus, 2023).
3. Penelitian Donita Geraldine Gella dan Christantius Dwiatmadja membahas kesiapan masyarakat terhadap implementasi *Smart City* Kota Kupang menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *smart governance* dan kesiapan masyarakat, dengan objek masyarakat Kota Kupang (Gella & Dwiatmadja, 2022).
4. Penelitian M. Fikri Hidayat mengkaji implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *good governance*, yang berfokus pada pelayanan administrasi pemerintahan daerah (Hidayat, 2021).
5. Penelitian Rahmatullah dkk. meneliti efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui *Command Center* menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan efektivitas organisasi dan pelayanan publik, dengan objek pemerintah daerah berbasis digital (Rahmatullah dkk., 2020).

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif dengan beragam pendekatan teoritis serta variasi karakteristik objek penelitian yang berbeda-beda sesuai fokus kajian masing-masing. Namun, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang menggunakan teori *E-Government* Indrajit melalui dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value*, sehingga penelitian ini memiliki unsur kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian sebelumnya.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Kota Kupang dengan menggunakan kerangka teori *E-Government* yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit melalui dimensi *Support, Capacity, dan Value*. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada efektivitas layanan *Command Center*, kesiapan masyarakat terhadap *Smart City*, atau pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi di daerah lain seperti Surabaya dan Batu, penelitian ini menempatkan *Command Center* sebagai instrumen strategis Smart Governance yang dianalisis secara komprehensif dari aspek dukungan kebijakan, kapasitas sumber daya dan infrastruktur, serta nilai manfaat yang dihasilkan bagi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini menghadirkan konteks empiris baru pada wilayah Indonesia Timur, khususnya Kota Kupang, yang masih relatif jarang dikaji dalam literatur *Smart City* dan *E-Government*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Command Center* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah, kapasitas sumber daya manusia, integrasi antar-organisasi perangkat daerah, serta keberlanjutan kebijakan dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan model implementasi *Command Center* sebagai penggerak *Smart City* di lingkungan pemerintah daerah berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Indrajit, 2016; Nam & Pardo, 2011; Anthopoulos, 2017).

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Program *Command Center* dalam Menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami dan mendeskripsikan implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara mendalam terkait aspek kebijakan, koordinasi antar-OPD, sumber daya manusia, serta pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang, Kepala Bidang *E-Government*, operator *Command Center*, serta staf pengelola layanan pengaduan masyarakat. Dokumentasi meliputi laporan SPBE, data pengaduan masyarakat, struktur organisasi, dan dokumen pendukung lainnya.

Keabsahan data diuji melalui kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta member check. Analisis data

menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori *E-Government* dari Indrajit yang mencakup dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value* sebagai dasar analisis implementasi Program *Command Center*. Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang selama tiga bulan, yaitu Februari–April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang menggunakan teori *E-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2016). Menurut Indrajit, keberhasilan implementasi *E-Government* dipengaruhi oleh tiga dimensi utama yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas), dan *Value* (nilai/manfaat). Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana Program *Command Center* mampu mendukung terwujudnya *Smart City* di Kota Kupang.

3.1. Support

Dimensi *Support* mengkaji dukungan pemerintah dalam bentuk kebijakan, regulasi, serta infrastruktur yang menunjang operasional *Command Center*.

Tabel 1.
Dukungan Regulasi Pengelolaan *Command Center* Kota Kupang

NO.	Jawaban	Responden (orang)
1.	Dasar Hukum	SK Kepala Dinas Kominfo Kota Kupang Nomor KOMINFO.4/KEP/1/2025
2.	Tim Pengelola	Sudah terbentuk
3.	SOP Khusus <i>Command Center</i>	Belum tersedia
4.	Pedoman teknis operasional	Belum lengkap

Sumber: Hasil observasi dan wawancara peneliti, 2026

Berdasarkan hasil observasi, pengelolaan *Command Center* telah memiliki dasar hukum berupa Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang Nomor KOMINFO.4/KEP/1/2025 tentang Tim Pengelola *Command Center* Tahun 2025. Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendukung implementasi *Command Center* sebagai bagian dari pengembangan *Smart City*. Namun demikian, peneliti menemukan bahwa hingga penelitian dilakukan belum tersedia Standar Operasional Prosedur khusus yang mengatur tata kelola *Command Center* secara rinci.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang menunjukkan bahwa pembentukan tim pengelola telah menjadi dasar hukum pelaksanaan operasional *Command*

Center . Akan tetapi, belum adanya SOP menyebabkan pembagian tugas, alur kerja, serta standar pelayanan belum memiliki pedoman yang jelas. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya integrasi OPD dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Selain regulasi, dukungan infrastruktur juga menjadi bagian penting dalam implementasi *Command Center* . Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang *Command Center* telah dilengkapi dengan video wall, perangkat komputer, jaringan internet, server, serta perangkat pendukung lainnya. Namun kapasitas infrastruktur yang tersedia masih terbatas sehingga belum mampu mengakomodasi kebutuhan integrasi data secara optimal.

Berdasarkan teori Indrajit (2016), dimensi *Support* dalam implementasi *Command Center* Kota Kupang dapat dikategorikan cukup baik karena telah terdapat komitmen pemerintah daerah dan dukungan regulasi formal. Akan tetapi, belum tersedianya SOP dan keterbatasan infrastruktur menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan masih belum optimal.

3.2 Capacity

Dimensi *Capacity* menitikberatkan pada kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya manusia, anggaran, serta infrastruktur teknologi yang memadai untuk menjalankan program.

Tabel 2
Indikator Capacity Program Command Center

No.	Indikator	Kondisi
1.	Kompetensi SDM	Masih Terbatas
2.	Pelatihan Operator	Belum berkelanjutan
3.	Insfrastruktur TI	Tersedia namun terbatas
4.	Dukungan Anggaran	Masih terbatas
5.	Integrasi antar opd	Belum Optimal

Sumber: Hasil wawancara dan observasi peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang *E-Government* dan Kepala Seksi Aplikasi Informatika, diketahui bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi kendala utama dalam pengelolaan *Command Center* . Jumlah pegawai yang memiliki kompetensi teknis di bidang teknologi informasi masih terbatas sehingga belum mampu mendukung operasional sistem secara maksimal. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas operator masih perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Dari aspek infrastruktur, sistem *Command Center* telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang mendukung pemantauan data secara real-time, seperti data harga pasar, layanan pengaduan masyarakat, serta informasi pelayanan publik lainnya. Namun masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan, keterbatasan kapasitas server, serta belum optimalnya integrasi data antar perangkat daerah. Temuan

penelitian juga menunjukkan bahwa walaupun terdapat 40 OPD yang telah terhubung melalui SPBE, hanya sebagian OPD yang aktif memanfaatkan layanan *Command Center* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas integrasi sistem masih memerlukan penguatan agar seluruh perangkat daerah dapat berkolaborasi secara efektif.

Berdasarkan analisis teori Indrajit (2016), dimensi *Capacity* belum berjalan optimal karena masih terdapat keterbatasan SDM, anggaran, infrastruktur, dan integrasi sistem yang mempengaruhi efektivitas operasional *Command Center*.

3.3 Value

Dimensi *Value* mengukur manfaat yang dihasilkan dari implementasi *Command Center* bagi pemerintah maupun masyarakat.

Tabel 3.

Data Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2023

NO.	OPD	Persentase Tindak Lanjut
1.	Dinas Kominfo	83,9%
2.	Dinas Sosial	100%
3.	Dinas Perhubungan	83,3%
4.	Satpol PP	89,6%
5.	DLHK	91,0%
6.	Perkim	79,1%
7.	BPBD	97,3%

Sumber: LPPD Kota Kupang Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian, *Command Center* memberikan manfaat yang cukup signifikan bagi Pemerintah Kota Kupang. Keberadaan *Command Center* memudahkan integrasi data antar perangkat daerah sehingga mempercepat proses koordinasi, pengambilan keputusan, dan penyelesaian berbagai persoalan pelayanan publik. Sistem yang tersedia juga memungkinkan pimpinan daerah memperoleh informasi secara real-time sehingga respons terhadap berbagai permasalahan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Dalam pelaksanaannya, *Command Center* telah mendukung berbagai layanan berbasis digital seperti pengelolaan pengaduan masyarakat, pemantauan harga pasar, dan monitoring layanan publik lainnya. Keberadaan dashboard terintegrasi membantu operator dalam melakukan pengawasan dan pelaporan kepada pimpinan daerah. Namun demikian, manfaat yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat pengaduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti secara maksimal oleh

beberapa OPD, serta masih adanya keterbatasan integrasi data yang menghambat efektivitas pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat *Command Center* sudah dirasakan tetapi belum mencapai tingkat yang ideal.

Dengan demikian, berdasarkan teori *E-Government* Indrajit (2016), dimensi *Value* telah menunjukkan hasil yang positif karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat akses informasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Akan tetapi, peningkatan kapasitas organisasi dan penguatan dukungan kebijakan masih diperlukan agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program *Command Center* di Kota Kupang telah memberikan kontribusi dalam mendukung inisiasi *Smart City*, khususnya pada aspek pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Edam, Pangemanan, dan Kairupan (2022) yang menyatakan bahwa *Command Center* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Lady Guirina Fallo (2024) mengenai Surabaya Integrated *Command Center* yang menemukan bahwa keberhasilan *Command Center* sangat dipengaruhi oleh dukungan regulasi, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun Kota Kupang telah memiliki dukungan kebijakan melalui pembentukan tim pengelola, belum tersedianya SOP khusus masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan operasional.

Selain itu, hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Asri Samsiar Ilmananda dan Ronald David Marcus (2023) yang menemukan bahwa infrastruktur teknologi informasi memiliki peran strategis dalam pengembangan *Smart City*, namun keterbatasan SDM dan integrasi sistem masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Temuan penelitian juga memperkuat teori *E-Government* Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem pemerintahan digital harus didukung secara seimbang oleh aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Dalam kasus Kota Kupang, manfaat *Command Center* telah mulai dirasakan masyarakat dan pemerintah, tetapi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelemahan pada dimensi *Support* dan *Capacity*.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi Program *Command Center* di Kota Kupang. Faktor yang paling dominan adalah belum tersedianya SOP khusus sebagai pedoman operasional, keterbatasan kapasitas infrastruktur teknologi, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis, serta belum optimalnya integrasi data antar organisasi perangkat daerah. Selain itu, keberlanjutan pengembangan *Command Center* masih sangat bergantung pada dukungan anggaran dan komitmen pimpinan daerah dalam mendorong transformasi digital

pemerintahan. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan yang perlu diperhatikan agar implementasi *Command Center* dapat berjalan lebih efektif dalam mendukung terwujudnya *Smart City* di Kota Kupang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Program *Command Center* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang telah berjalan sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam menginisiasi *Smart City* melalui pelayanan publik berbasis digital. Implementasi tersebut telah didukung oleh komitmen pemerintah daerah, pembentukan tim pengelola, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data dan pengaduan masyarakat. Berdasarkan teori *E-Government* Indrajit, aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value* telah terpenuhi, namun belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat kendala berupa belum tersedianya SOP khusus, keterbatasan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia yang belum memadai, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya integrasi dan koordinasi antar perangkat daerah. Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan pengembangan *Command Center* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kolaborasi antara pemerintah daerah, perangkat daerah, sektor swasta, media, dan masyarakat dalam mendukung transformasi digital pemerintahan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya difokuskan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sebagai studi kasus, sehingga belum menggambarkan secara menyeluruh implementasi *Command Center* pada seluruh organisasi perangkat daerah yang terlibat. Selain itu, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan pengamatan terhadap perkembangan program dan dampak jangka panjang *Command Center* belum dapat dilakukan secara mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian mengenai implementasi *Command Center* dalam mendukung *Smart City* di Kota Kupang masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji tingkat efektivitas integrasi antar-OPD, partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital, serta implementasi pengembangan *Command Center* berbasis Artificial Intelligence (AI) yang saat ini sedang direncanakan oleh Pemerintah Kota Kupang. Penelitian pada lokus yang berbeda juga diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan *Smart City* di daerah-daerah lain di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang beserta seluruh jajaran, khususnya pengelola dan operator *Command Center*, yang telah memberikan izin, data, informasi, serta dukungan selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan dan pihak terkait yang telah membantu sehingga penelitian mengenai implementasi Program *Command Center* dalam menginisiasi *Smart City* di Kota Kupang dapat terlaksana dengan baik dan selesai sesuai tujuan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adinoto, A. (2013). Pengaruh orientasi pasar dan perilaku kewirausahaan terhadap kepekaan perusahaan dan implikasinya pada kinerja perusahaan: Studi pada penyalur sepeda motor di Indonesia. *ULTIMA Management*, 2(1), 1–25. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v2i1.166>
- Anthopoulos, L. (2017). *Understanding Smart Cities: A Tool for Smart Government or an Industrial Trick?* Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-57015-0>
- Asri Samsiar Ilmananda, A., Marcus, R. D., & Purnomo, F. Y. (2023). Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengembangan *Smart City*: Studi kasus Pemerintah Kota Batu. <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i1.794>
- Aziiza, A. A., & Susanto, T. D. (2020). The smart village model for rural area (Case study: Banyuwangi Regency). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 722(1), Article 012011. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/722/1/012011>
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Donita Geraldine Gella, & Dwiatmadja, C. (2022). *Analisis kesiapan masyarakat terhadap implementasi program Smart City Kota Kupang*. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v7i2.1333>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. (2003). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Kurniati, D., & Jailani, M. S. (2023). Kajian literatur: Referensi kunci, state of the art, keterbaruan penelitian (novelty). *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 1(1). <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.50>
- Kusuma, A. A. (2021). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPSTSP Kota Bandung. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.344>
- Mandala, D. R. T. L., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pemanfaatan teknologi informasi untuk promosi pariwisata melalui media sosial di Dinas Pariwisata Kabupaten Ngada. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 147–173. <https://www.researchgate.net/publication/384136721>

- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the *Smart City*: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. UIP. <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=85631>
- Mustar, M., & Rahmadanita, A. (2025). *Smart City* di Indonesia: Analisis bibliometrik dan analisis konten. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. <https://www.researchgate.net/publication/400939355>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing *Smart City* with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Nurohma, & S. (2024). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Melalui Sistem Database Masyarakat Guna Mewujudkan Good Governance. *Private Law*. <https://journal.unram.ac.id/index.php/privatelaw/id/article/view/8312>
- Putri, L. R. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Smart Campus Data Base (SCDB) di Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v7i2.1333>
- Ritchi, H., Zulkarnaen, R. M., Dewantara, Z., & Prayogi, Y. (2018). Pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan aksesibilitas UKM (desa wisata) kepada pasar di lokasi wisata Pangandaran dan sekitarnya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 36–40. <https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/nuansaakademik/article/view/1333>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). *Smart City* di Kota Bandung: Suatu tinjauan aspek teknologi, manusia, dan kelembagaan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 1–16. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2315>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart government dalam rangka mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2), 317–334. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i2.1400>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.