AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat

p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/aldyas.v5i2.10018

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADANG COMMAND CENTER (PCC) 112 DALAM MENDUKUNG PROGRAM SMART CITY DI KOTA PADANG

Effectiveness of Padang Command Center (PCC) 112 Services in Supporting the Smart City Program in Padang City

Anjel & M. Fachri Adnan
Universitas Negeri Padang
enjele337@gmail.com; fachriadnan@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 24, 2026	Apr 21, 2026	May 3, 2026	May 8, 2026

Abstract

The development of the smart city concept encourages local governments to provide public services that are more responsive, integrated, and information technology-based. Padang City has operated Padang Command Center (PCC) 112 as an integrated emergency service center that connects the public with various government agencies in real time. However, the effectiveness of PCC 112 services in supporting smart city governance still needs to be examined empirically because its success depends heavily on response quality, timeliness, and public satisfaction as service users. This study aimed to analyze the effectiveness of PCC 112 services in terms of institutional aspects, resources, and the achievement of public service objectives within the smart city framework. This study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with operators, relevant officials, and community members who used the service, as well as documentation studies of performance reports and applicable regulations. The results showed that PCC 112 had successfully integrated various complaint channels and emergency services into a single integrated platform with a relatively

Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

rapid response time. However, service effectiveness still faced several challenges, including limited trained human resources, technological infrastructure that was not yet fully optimal, varying levels of public digital literacy, and service socialization that had not been evenly distributed across all areas of the city. The conclusion of this study emphasizes that PCC 112 has demonstrated fairly good effectiveness in supporting the implementation of a smart city in Padang City, but it still requires strengthening institutional capacity, improving digital infrastructure, and expanding socialization continuously so that the service can operate more optimally and provide broader impacts for the community.

Keywords: Smart City; Padang Command Center; Public Service Effectiveness; Integrated Emergency Service; Digital Government Governance

Abstrak: Perkembangan konsep *smart city* mendorong pemerintah daerah menghadirkan layanan publik yang lebih responsif, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi. Kota Padang telah mengoperasikan Padang Command Center (PCC) 112 sebagai pusat layanan darurat terpadu yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai instansi pemerintah secara *real-time*. Namun, efektivitas layanan PCC 112 dalam mendukung tata kelola kota cerdas masih perlu dikaji secara empiris karena keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas respons, ketepatan waktu, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan PCC 112 ditinjau dari aspek kelembagaan, sumber daya, dan ketercapaian tujuan layanan publik dalam kerangka *smart city*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan operator, pejabat terkait, dan masyarakat pengguna layanan, serta studi dokumentasi terhadap laporan kinerja dan regulasi yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PCC 112 telah berhasil mengintegrasikan berbagai kanal pengaduan dan layanan darurat dalam satu platform terpadu dengan waktu respons yang relatif cepat. Namun, efektivitas layanan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya optimal, literasi digital masyarakat yang bervariasi, serta sosialisasi layanan yang belum merata di seluruh wilayah kota. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa PCC 112 telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam mendukung penyelenggaraan *smart city* di Kota Padang, tetapi masih memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan infrastruktur digital, dan perluasan sosialisasi secara berkelanjutan agar layanan berjalan lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih luas bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Smart City*; Padang Command Center; Efektivitas Pelayanan Publik; Layanan Darurat Terpadu; Tata Kelola Pemerintahan Digital

PENDAHULUAN

Fenomena ini muncul sebagai respons terhadap tantangan urbanisasi yang pesat, seperti kemacetan lalu lintas, polusi, dan kejahatan, yang mempengaruhi jutaan penduduk di kota-kota besar. Data dari (Nations, 2023) menunjukkan bahwa lebih dari 55% populasi dunia tinggal di daerah perkotaan, dengan proyeksi peningkatan hingga 68% pada tahun 2050,

sehingga mendorong inovasi seperti smart city untuk mengatasi masalah ini. Statistik terkini dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 60% dari 514 kabupaten/kota di Indonesia telah mengadopsi inisiatif smart city, namun hanya 30% yang berhasil mengimplementasikannya secara efektif, terutama dalam hal respons cepat terhadap kejadian darurat. Gap fenomena ini terlihat dalam kasus-kasus seperti banjir atau kebakaran yang sering kali tidak ditangani dengan optimal, mengindikasikan perlunya sistem terintegrasi seperti command center untuk mendukung program smart city.

Padang Command Center (PCC) 112, hadir sebagai pusat komando darurat terintegrasi, merupakan inisiatif lokal yang dirancang untuk mendukung program smart city di Kota Padang dengan menyediakan layanan respons cepat terhadap kejadian darurat seperti kebakaran, kecelakaan, banjir ,longsor, kecelakaan lalu lintas atau situasi darurat di jalan. keadaan darurat medis (misalnya serangan jantung, kondisi kritis), Keamanan/ketertiban umum/kriminalitas, pohon tumbang, dan kejadian kedaruratan lainnya. Peluncuran layanan 112 di Kota Padang juga disebut sebagai "terinspirasi dari 911 layanan darurat di Amerika Serikat (Pemkot Padang, 2021).

Walikota Padang, Hendri Septa, menyampaikan dengan adanya peresmian Padang Command Center 112 pada HUT ke-354 Kota Padang, Layanan ini akan aktif selama 24 jam. Berbagai instansi akan saling berkolaborasi satu sama lainnya dalam memberikan pelayanan prima untuk masyarakat (Alhadi et al., 2021). Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Padang, Boby Firman menyebutkan layanan Padang Command Center 112 merupakan ruang pusat Kendali utama dan Sistem Layanan Kedarutan Terintegrasi yang bekerjasama dengan sejumlah OPD seperti Dinas Damkar, BPBD, Satpol PP, Dishub, Dinas Kesehatan, DLH dan DPUPR.

Penelitian terdahulu tentang smart city di Indonesia, seperti yang dilakukan oleh (Sari & Nugroho, 2021), menyoroti tantangan implementasi di kota-kota besar namun kurang fokus pada efektivitas command center spesifik. Studi ini mengidentifikasi kesenjangan dalam evaluasi dampak sosial, di mana penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek teknis daripada interaksi manusia. Begitupula penelitian (Wiraspanggi, 2023) membahas peran command center dalam pengelolaan kota pintar, tetapi tidak secara mendalam mengkaji konteks lokal seperti di Kota Padang. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai Padang Command Center dan Implementasi Smart City, serta memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keefektivan PCC 112. Secara praktis, hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas PCC 112 dan layanan publik secara keseluruhan. Maka dari itu, kajian mendalam terkait PCC 112 terutama di Kota Padang sangat penting. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelayanan PCC 112 ditinjau dari aspek kelembagaan, sumber daya, dan ketercapaian tujuan layanan publik dalam kerangka smart city di Kota Padang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan layanan publik berbasis teknologi informasi di Kota Padang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses pelayanan, interaksi antar pelaksana, serta pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan PCC 112 sebagai bagian dari implementasi konsep smart city. Menurut (Sugiyono, 2020), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan naturalistik. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers sebagai landasan untuk menganalisis keberhasilan pelayanan PCC 112 dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan terintegrasi. Penelitian dilaksanakan selama lima bulan, mulai Agustus 2025 hingga Januari 2026, yang mencakup tahapan pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan penelitian. Lokasi penelitian berada di Padang Command Center (PCC) 112 di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yang beralamat di Jalan Bagindo Aziz Chan, Kecamatan Padang Barat, Provinsi Sumatera Barat. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan karena PCC 112 merupakan pusat layanan pengaduan dan penanganan keadaan darurat yang menjadi salah satu inovasi utama pemerintah Kota Padang dalam mendukung pelaksanaan smart city.

Dalam pelaksanaan penelitian, penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap operasional pelayanan PCC 112. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait pelaksanaan layanan PCC 112. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan

dan pengalaman informan mengenai kualitas pelayanan, kendala, serta kontribusi PCC 112 dalam mendukung program smart city di Kota Padang. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen, laporan kegiatan, arsip pelayanan, dan data pendukung lainnya yang berkaitan dengan operasional PCC 112. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2022), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model analisis tersebut dipilih karena mampu membantu peneliti dalam mengolah data secara sistematis sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata efektivitas pelayanan PCC 112 dalam mendukung tata kelola kota berbasis smart city.

HASIL

Analisis hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Padang Command Center (PCC) 112 dalam Program Smart City di Kota Padang berfokus pada empat aspek utama menurut teori Richard M. Steers yaitu: (1)Pencapaian Tujuan, (2)Integrasi , (3)Adaptasi, serta (4)Faktor yang mempengaruhi efektivitas. Penelitian ini menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan studi dokumentasi.

1. Pencapaian Tujuan

Dalam konteks pencapaian tujuan, PCC 112 memiliki peran strategis sebagai layanan nomor tunggal panggilan darurat yang beroperasi selama 24 jam untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Studi empiris menunjukkan bahwa implementasi layanan 112 mampu mempercepat waktu tanggap penanganan kejadian dibandingkan sistem konvensional, meskipun masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jumlah operator dan tingginya volume laporan yang masuk sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan respons. Bapak Agus selaku koordinator PCC menjelaskan bahwa :

"Jadi di PCC tu ada juga Pusat Pengendalian Operasional (PUSDALOP) , tentang bencana banjir, gempa bumi, segala macam, tsunami itu ada di PCC. Informasi yang didapat dari luar itu lebih cepat daripada PCC karena disitu ad semuanya pusat-pusat. Efektifnya gimana? Yang pertama kita mendapatkan data lebih cepat, contoh ada gempa di PUSDALOP akan diberikan peringatan secara cepat dari BMKG, mereka punya sistem yang lebih akurat, kemudian mereka punya apabila ada deteksi tsunami alarm mana aja nih yang bunyi, contoh alarm di Aceh otmatis kita tau lebih cepat di PUSDALOP itu untuk jaga-jaga apabila nanti merambat kesini. Maka dari itu PCC 112 sudah mencapai tujuan untuk meningkatkan respon yang cepat terhadap kedaruratan di kota Padang."

Dengan demikian, dalam konteks Kota Padang, pencapaian tujuan PCC 112 dapat dikategorikan cukup efektif, terutama dalam menyediakan akses layanan darurat yang mudah dan cepat, meskipun optimalisasi masih diperlukan pada aspek teknis operasional.

2. Integrasi

Efektivitas PCC 112 sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengoordinasikan berbagai instansi terkait seperti kepolisian, pemadam kebakaran, layanan kesehatan, dan badan penanggulangan bencana. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan Command Center 112 sangat bergantung pada sinergi lintas sektor dan kejelasan mekanisme koordinasi yang didukung oleh sistem komunikasi terpadu, Bapak agus juga menjelaskan :

"Jadi yang pertama adalah komunikasi ya, komunikasinya cukup baik malah baik sekali karena ini layanan darurat ya, selain itu kita sengaja menugaskan masing-masing instansi itu mengutus minimal 1 orang untuk dijadikan petugas atau call taker di command center, jadi yang pikte sekarang itu ada yang dari damkar, ada yang dari BPBD, Dishub, Pol pp. Itu gunanya apa? Kita melibatkan mereka menjadi bagian 112 nah dengan adanya masing-masing perwakilan dari instansi yang bertugas di Command Center , komunikasinya jadi lebih cepat. Penanganan tiket pun hampir 100% tiket nya diselesaikan berarti indikatornya yaitu komunikasi berjalan sudah baik begitu"

Dalam konteks PCC 112 Kota Padang, integrasi dapat dinilai cukup berjalan karena telah berkomunikasi dengan baik, namun masih memerlukan penguatan pada sinkronisasi data real-time dan koordinasi operasional di lapangan agar lebih responsif dan efisien.

3. Adaptasi

PCC 112 merupakan bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik yang menuntut kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Penelitian terkait smart city menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi seperti dashboard monitoring, sistem pelaporan digital, dan integrasi data menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik (Naibaho et al., 2025). Akan tetapi, tantangan yang sering dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal. Bapak Agus menjelaskan :

"Kebijakan yang ada di Pemko Padang ini tolak ukurnya adalah masyarakat. Tidak main lagi pakai cara lama yaitu lapor pakai surat keterangan dan sebagai mana macamnya. Inilah wujudnya masyarakat tinggal lapor ke padang mobile atau ke web lapor padang go.id atau juga tinggal telepon ke 112.

Itu yang pertama, yang kedua adalah kita harus lebih tau isu-isu yang berkembang di masyarakat, caranya dengan melakukan monitoring di medsos, apa saja perbincangan yang lagi hangat itu bisa saja kita ketahui dari medsos, itu namanya alat monitroing isu-isu publik. Ini manfaatnya apa? Yang pertama adalah kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Berarti sudah mengikuti perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat."

Oleh karena itu, dalam konteks PCC 112 Kota Padang, kemampuan adaptasi dapat dikatakan sudah cukup baik secara konseptual, namun masih membutuhkan peningkatan terutama dalam hal penguatan kapasitas teknologi dan kompetensi digital operator agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan layanan darurat yang semakin kompleks.

4. Faktor yang mempengaruhi

a. Dari sisi karakteristik organisasi, struktur kelembagaan dan kejelasan pembagian tugas menjadi faktor penting dalam menentukan kecepatan dan ketepatan pelayanan, dimana organisasi yang memiliki standar operasional prosedur yang jelas cenderung lebih efektif dalam menangani laporan darurat. Operator menjelaskan :

"struktur organisasi PCC 112 memengaruhi efektivitas kerja tim melalui beberapa aspek utama, yaitu kejelasan pembagian tugas, kelancaran komunikasi dan koordinasi, efektivitas pengawasan, serta fleksibilitas dalam menghadapi situasi darurat. Struktur yang jelas, terintegrasi, dan adaptif akan mendorong peningkatan kinerja tim secara signifikan, sedangkan struktur yang kaku dan tidak terkoordinasi berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan."

b. Karakteristik lingkungan juga berperan signifikan, terutama karena Kota Padang merupakan wilayah yang rawan bencana sehingga membutuhkan sistem layanan darurat yang cepat, adaptif, dan responsif terhadap berbagai situasi krisis . Masyarakat juga menilai bahwa :

"Untuk kota padang itu respon kecepatannya yaitu cepat karena tidak terpengaruh kepada kondisi sosial dan geografisnya. Dan kota Padang juga pusat kota jadi akses kemana-mana pun cepat, terhadap kecepatan penanganan itu tidak jadi masalah kalo diliat dari kondisi geografis kota padang"

c. Sementara itu, karakteristik pekerja seperti kompetensi, keterampilan komunikasi, dan kemampuan teknis operator sangat menentukan kualitas pelayanan, dimana kualitas sumber daya manusia terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan call center 112. Operator menjelaskan :

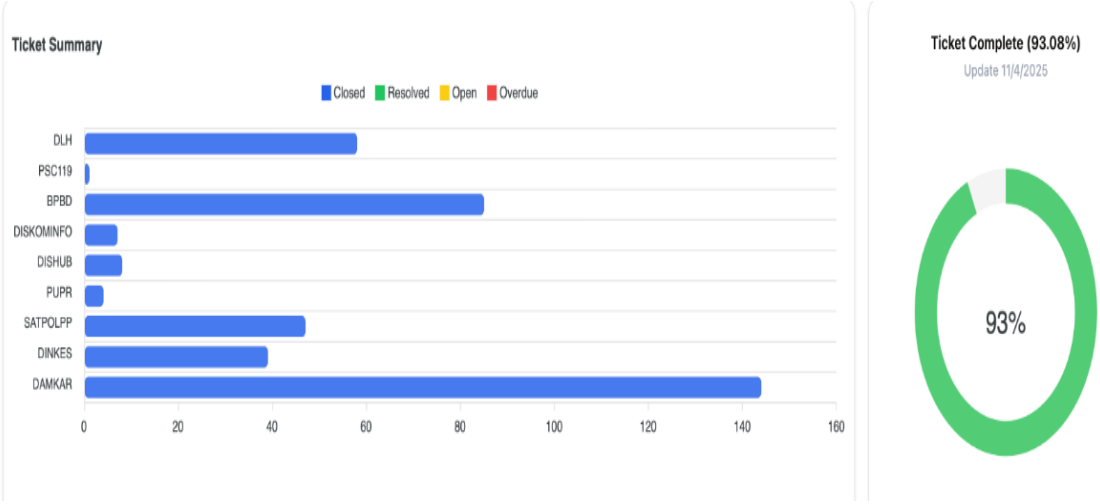
"Jadi setiap satu bulan sekali. Namanya peringkat, pertama peringkat respon petugas 112 call taker terbanyak yang menerima aduan, panggilan telepon terbanyak. Itu yang urutan 3 teratas dianggap sebagai

call taker terbaik, memang reward nya tidak seberapa. Lalu ada juga OPD terbaik dihitung dari jumlah tiket yang diselesaikan tepat waktu."

d. Selain itu, kebijakan dan praktik manajemen juga menjadi faktor kunci, karena keberhasilan implementasi smart city dan layanan command center sangat bergantung pada dukungan kebijakan, strategi pengelolaan, serta konsistensi dalam evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan. Bapak Agus mengungkapkan :

"UU no.25 tahun 2023, untuk command center nya tidak ada kebijakan langsung. Tapi untuk nomor tunggal 112 sekarang masih memakai kebijakan permenkominfo yang tujuannya adalah menyatukan semua nomor darurat menjadi satu, contoh untuk ambulans itu di 119, kemudian damkar 113, untuk kepolisian 110. Masyarakat jadi akan banyak menghafal lalu bisa saja bingung makanya dibuatlak satu nomor tapi bisa untuk keseluruhan kedaruratan agar memudahkan masyarakat. Tapi karena sekarang masih permenkominfo tapi nanti akan segera dinaikkan menjadi peraturan pemerintah. Lalu diturunkan oleh peraturan walikota, lalu diturunkan lagi menjadi SOP masing-masing instansi."

Berikut ini terkait gambaran tiket laporan masyarakat hingga oktober 2025.



Gambar 1. Tiket Laporan Masyarakat hingga Oktober 2025

Berdasarkan gambar grafik dashboard hingga bulan Oktober 2025, Dashboard Padang Command Center mencatat sebanyak 723 tiket laporan masyarakat yang masuk melalui NTPD 112. Dari jumlah tersebut, sebanyak 673 tiket atau 93,08% telah berhasil diselesaikan, tanpa ada tiket masih berstatus terbuka dan tidak terdapat tiket yang melewati batas waktu (overdue). Capaian ini menunjukkan tingkat responsivitas dan koordinasi yang sangat baik antar organisasi perangkat daerah (OPD) dalam menangani laporan masyarakat secara cepat dan efektif.

Tabel 1. Rekapitulasi Data Kejadian Per Unit (Januari – Oktober)

No	Unit/ Opd penanganan	Jenis Kejadian	Jumlah Kejadian
1	Dinas Perhubungan	Lampu penerangan jalan umum	2 (14,29%)
2	Satpol PP	Trantibum	3 (21,43%)
3	Dinas Pemadam Kebakaran	Kebakaran	4 (28,57%)
4	Dinas Lingkungan Hidup	Pohon tumbang	5 (35,71%)

Berdasarkan Tabel 1 tentang rekapitulasi data kejadian per unit penanganan periode Januari–Oktober, dapat diketahui bahwa kejadian paling banyak ditangani oleh Dinas Lingkungan Hidup, yaitu kasus pohon tumbang sebanyak 5 kejadian atau 35,71% dari total keseluruhan kejadian. Selanjutnya, Dinas Pemadam Kebakaran menangani 4 kejadian kebakaran dengan persentase 28,57%, sedangkan Satpol PP menangani 3 kejadian terkait ketenteraman dan ketertiban umum (Trantibum) sebesar 21,43%. Adapun jumlah kejadian paling sedikit terdapat pada Dinas Perhubungan, yaitu gangguan lampu penerangan jalan umum sebanyak 2 kejadian atau 14,29%. Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan lingkungan berupa pohon tumbang menjadi kejadian yang paling dominan selama periode pengamatan, sehingga memerlukan perhatian dan penanganan yang lebih intensif dari pemerintah daerah guna meminimalisasi risiko terhadap keselamatan masyarakat dan kelancaran aktivitas publik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis, efektivitas PCC 112 dalam aspek Pencapaian Tujuan menunjukkan bahwa layanan ini telah mampu menjalankan fungsi utamanya sebagai pusat layanan darurat terpadu yang menyediakan akses cepat bagi masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Cantika & Tukiman, 2025) yang menyatakan bahwa Command Center 112 di Surabaya efektif dalam meningkatkan kecepatan respons penanganan kejadian darurat melalui sistem terintegrasi berbasis teknologi. Selain itu, studi Cantika dan Tukiman juga menunjukkan bahwa layanan call center 112 berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dalam kerangka smart city. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan keterbatasan seperti tingginya volume laporan dan keterbatasan sumber daya manusia yang berdampak pada belum optimalnya pencapaian target layanan, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian (Ilham & Rosshad, 2025) pada implementasi war room di

Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan PCC 112 Padang dapat dikategorikan cukup efektif, tetapi masih memerlukan penguatan kapasitas operasional.

Pada aspek Integrasi, PCC 112 berfungsi sebagai pusat koordinasi lintas sektor yang menghubungkan berbagai instansi seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan layanan kesehatan. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Setiyani & Rasyid, 2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan 112 sangat bergantung pada strategi komunikasi dan integrasi antar lembaga dalam kerangka smart city. Selain itu, penelitian (Naibaho et al., 2025) menunjukkan bahwa integrasi sistem digital dalam command center mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui koordinasi yang lebih efisien. Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa integrasi di PCC 112 Padang masih menghadapi kendala berupa belum optimalnya sinkronisasi data secara real-time dan adanya hambatan koordinasi lintas instansi. Kondisi ini juga sejalan dengan temuan (Triyono & Hadi, 2025) yang menyebutkan bahwa kurangnya integrasi teknologi menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan publik berbasis smart city.

Sementara itu, dalam aspek Adaptasi, PCC 112 menunjukkan kemampuan untuk bertransformasi menuju pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari implementasi smart city. Hal ini didukung oleh penelitian (Wahyudi et al., 2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik dapat meningkatkan efektivitas layanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, kemampuan adaptasi ini masih belum optimal karena adanya keterbatasan infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian (Nadira, 2025) terkait implementasi smart city di Bandar Lampung. Dengan demikian, PCC 112 Padang dapat dikatakan adaptif secara konseptual, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam aspek teknis dan kapasitas SDM.

Efektivitas PCC 112 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Dari segi karakteristik organisasi, struktur organisasi yang jelas dan adanya standar operasional prosedur terbukti mendukung kelancaran pelayanan, sebagaimana ditegaskan oleh (Martini et al., 2019) bahwa struktur organisasi yang terkoordinasi meningkatkan efektivitas kinerja command center. Dari segi karakteristik lingkungan, Kota Padang yang memiliki risiko bencana tinggi menuntut keberadaan layanan darurat yang responsif, sehingga meningkatkan urgensi dan relevansi PCC 112, sejalan dengan temuan (Ilham & Rosshad, 2025). Dari segi karakteristik pekerja, kompetensi operator dan tim lapangan sangat menentukan kualitas layanan, dimana keterbatasan keterampilan teknis dan komunikasi dapat menghambat efektivitas pelayanan

(Fitria et al., 2025). Sementara itu, dari aspek kebijakan dan praktik manajemen, dukungan kebijakan smart city dan strategi pengelolaan layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi PCC 112, sebagaimana dikemukakan oleh (Saputro et al., 2025) bahwa manajemen berbasis teknologi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi teori efektivitas organisasi Steers dalam menganalisis layanan publik berbasis teknologi, khususnya dalam konteks smart city di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah Kota Padang untuk meningkatkan efektivitas PCC 112 melalui penguatan integrasi sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi kebijakan dan manajemen layanan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam mengembangkan command center sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik. Keterbatasan penelitian ini antara lain keterbatasan data empiris spesifik terkait PCC 112 Kota Padang sehingga sebagian analisis menggunakan perbandingan dengan studi di daerah lain. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan menyebabkan hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasi secara luas. Keterbatasan lainnya adalah belum adanya data kuantitatif yang komprehensif terkait indikator kinerja seperti waktu respons dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga analisis efektivitas masih bersifat deskriptif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan Padang Command Center (PCC) 112 dalam program smart city di Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa secara umum PCC 112 telah menjalankan fungsinya sebagai layanan darurat terpadu yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Ditinjau dari teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, aspek pencapaian tujuan menunjukkan bahwa PCC 112 mampu menyediakan akses layanan cepat dan responsif bagi masyarakat, meskipun dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan pada kapasitas sumber daya manusia dan tingginya beban laporan yang memengaruhi kecepatan respons (Sea, 2025; Ilham & Rosshad, 2025). Pada aspek integrasi, PCC 112 telah berperan sebagai pusat koordinasi lintas sektor dalam penanganan keadaan darurat, namun efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemui kendala dalam sinkronisasi data dan koordinasi antarinstansi (Setiyani & Rasyid, 2025;

Triyono & Hadi, 2025). Sementara itu, dari aspek adaptasi, PCC 112 menunjukkan kemampuan untuk bertransformasi dalam kerangka smart city melalui pemanfaatan teknologi digital, meskipun masih membutuhkan peningkatan pada infrastruktur dan kompetensi teknis sumber daya manusia (Naibaho et al., 2025; Nadira, 2025). Selain itu, efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor karakteristik organisasi, lingkungan, pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen yang secara keseluruhan menentukan keberhasilan implementasi layanan PCC 112.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait efektivitas organisasi dalam konteks pelayanan publik berbasis smart city. Penelitian ini menegaskan bahwa teori efektivitas Richard M. Steers tetap relevan digunakan untuk menganalisis organisasi modern berbasis teknologi, seperti command center, dengan menambahkan dimensi integrasi digital dan koordinasi lintas sektor sebagai faktor kunci. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris dengan menghadirkan analisis kontekstual mengenai implementasi PCC 112 di Kota Padang, yang dapat menjadi referensi bagi pengembangan model pelayanan darurat di daerah lain dengan karakteristik serupa.

Rekomendasi penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian yang lebih mendalam dengan menggunakan pendekatan mixed methods untuk mengukur efektivitas secara lebih komprehensif, termasuk melalui data kuantitatif seperti waktu respons, tingkat kepuasan masyarakat, dan tingkat keberhasilan penanganan kasus. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi aspek inovasi teknologi, seperti penggunaan artificial intelligence atau big data dalam command center, serta menganalisis perbandingan implementasi PCC 112 di berbagai daerah untuk menemukan praktik terbaik (best practices). Penelitian lanjutan juga perlu memperhatikan dinamika kebijakan dan kesiapan sumber daya manusia sebagai faktor strategis dalam mendukung keberlanjutan program smart city di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Alhadi, Z., Mandaita, F., & Yusran, R. (2021). Effectiveness of the Padang Pariaman disaster emergency preparedness program (Papa Sadar Bana) Call Center 112 in disaster management in Padang Pariaman Regency. *Sumatra Journal of Disaster, Geography and Geography Education, 5*(1), 59–62. https://doi.org/10.24036/sjdgge.v5i1.372

Cantika, F. K. A., & Tukiman, T. (2025). Sinergi Lintas Sektor dalam Implementasi Call Center 112 Kota Mojokerto. *Innovative: Journal of Social Science Research, 5*(1), 2814–2824. http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17514

Fitria, N. J. L., Adinda, S. B., & Aprilyandi, F. (2025). The influence of employee performance quality on the quality of Probolinggo City's 112 emergency service. *International Journal of Social and Political Sciences, 2*(2), 162–172. https://doi.org/10.69812/ijsps.v2i2.140

Ilham, A. S. S., & Rosshad, A. (2025). *Implementasi War Room dalam Meningkatkan Pelayanan Keamanan di Kota Makassar (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Sulawesi Selatan)* [Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/22509/

IKP Diskominfo Kota Padang. (2025, December 12). *Masterplan Smart City Kota Padang 2025–2035 Masukkan Mitigasi Bencana*. Pemerintah Kota Padang. https://padang.go.id/index.php/berita/masterplan-smart-city-kota-padang-2025-2035-masukkan-mitigasi-bencana

Martini, A., Tahir, M. I., & Khairi, H. (2019). Aplikasi Model Organisasi pada Struktur Organisasi Perangkat Daerah. *Sosiohumaniora, 21*(2), 200–209. https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i2.21780

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Nadira, N. B. K. (2025). *Implementasi Smart City di Kota Bandar Lampung Pasca Evaluasi Tahap I Tahun 2024* [Undergraduate thesis, Universitas Lampung]. https://digilib.unila.ac.id/87941/

Naibaho, A. R., Diningtyas, J., Utami, S. A., Manik, Y. A., & Ariesmansyah, A. (2025). Efektivitas Aplikasi Bandung Smart City dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Transformasi Digital 2024. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal, 5*(1), 336–346. https://pamarenda.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/113

Saputro, S. D., Muda, S. K., Triambodo, F., Gumilang, I., & Amelia, N. W. (2025). Optimization of government management in the implementation of smart governance to enhance the efficiency of public services in Bekasi City. *Journal of Law, Politic and Humanities, 6*(2), 1193–1198. https://doi.org/10.38035/jlph.v6i2.2674

Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Implementasi Smart City di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Teknologi Informasi, 15*(2), 45–60.

Setiyani, N. M., Rasyid, A., & Yazid, T. P. (2025). Implementing emergency Call Center 112 based on communication strategy in Siak Regency. *Journal of Communication Studies, 5*(2), 403–421. https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/jcs/article/view/8761

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Triyono, B., & Hadi, K. (2025). Implementasi Aplikasi Mobile City Kudus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 16*(2), 1–14. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i02.6750

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2023). *World urbanization prospects 2023*.

Wahyudi, S., Yusup, A., & Perdana, M. R. (2025). Analysis of digital transformation of public administration in improving the effectiveness of government services in Indonesia. *Jurnal Konseling dan Pendidikan, 13*(3), 574–585. https://doi.org/10.29210/1183900

Wiraspanggi, E. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Program Cerdas Padang Command Center (Studi Diskominfo Kota Padang)* [Other thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/15641/