

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk menghadapi permasalahan di kota-kota besar yaitu dengan adanya *Smart City* dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi seperti misalnya solusi *Machine-to-Machine (M2M)*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran wacana program *M2M* versi Ridwan Kamil. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data dari *twitter @ridwankamil* periode 16 September 2013 sampai 31 Juli 2015. Adapun hasil dari penelitian ini, terdapat 118 permasalahan yang dikeluhkan kepada Ridwan Kamil melalui *twitter* dan terdapat 4 program *M2M* yang telah direalisasikan oleh Ridwan Kamil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang diinformasikan melalui media sosial. Permasalahan yang solusinya menerapkan program *M2M* yaitu permasalahan angkutan umum, PPDB *online*, parkir, dan perizinan. Solusi *M2M* untuk permasalahan tersebut yaitu untuk angkutan umum Ridwan Kamil menerapkan sistem pembayaran elektronik atau *e-ticketing* dengan Bandung *smart card* pada sarana transportasi TMB. Untuk PPDB *online* Ridwan Kamil menyediakan *platform* yaitu berupa *website PPDB online*. Selanjutnya untuk parkir Ridwan Kamil memfasilitasi mesin parkir atau *e-parking*. Dan untuk perizinan disediakan sebuah *platform* berupa *website* yang juga dapat diakses melalui *smartphone*. Apabila dikaitkan berdasarkan *tweet @ridwankamil* dengan konfirmasi Diskominfo Kota Bandung menunjukkan perbedaan pendapat yaitu program *M2M* yang direalisasikan Ridwan Kamil tidak hanya berjumlah 4 program saja, namun terdapat 10 program yang sebagian masih dalam tahap pembangunan dan belum diinformasikan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Ridwan Kamil untuk menyelesaikan permasalahan yang masih banyak dikeluhkan *netizen* melalui *twitter* dengan solusi *M2M*.

Kata kunci: *Smart City, Twitter, Machine-to-Machine, Permasalahan*