

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Objek Penelitian

*Bandung Command Center* adalah sebuah implementasi *Bandung Smart City* yang termasuk satu ciri *Smart City* di Kota Bandung. Proses pembentukan *Bandung Command Center* ini bertujuan sebagai penyempurna pelayanan terhadap publik untuk masyarakat. *Bandung Command Center* menjadi satu upaya menuju *Bandung Smart City* yang mana mengawasi tidak selamanya mengedepankan cara yang manual. Era industri 4.0 yang terkenal dengan kecanggihannya, mesin komputer berikut seluruh alat pendukungnya digunakan untuk memberdayakan fungsi monitoring di Kota Bandung. Berdasarkan tujuan tersebut *Bandung Command Center* memiliki kriteria fungsional sebagai penyempurnaan dalam melayani publik keluar, serta guna memberi kemudahan pelayanan ke dalam, yaitu mengatur manajemen dalam mengambil keputusan (*decision support system*) (*Bandung Smart City*, Kamil, 2015). Dalam melayani publik, seluruhnya bisa dengan mudah melakukan akses menggunakan kecanggihan teknologi.

Pada tahun 2015 periode awal, pelayanan publik di Kota Bandung menargetkan sebanyak 150 yang akan dilibatkan secara *online*. Adanya *command center* tentunya akan memberikan manfaat tersendiri misalnya dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk, pengecekan surat izin, serta monitoring alur lalu lintas, kondisi kemacetan ataupun banjir yang dilakukan secara tepat waktu, faktual, dan berkala. *Command center* dijadikan sebagai pusat informasi maupun data seluruh instansi di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. Berikut adalah tampilan salah satu ruangan di *Bandung Command Center*.



**Gambar 1.1 Bandung Command Center**

Gambar 1.1 menampilkan suasana *Bandung Command Center* pada saat hari kerja. *Bandung Command Center* memiliki tiga fasilitas yang menjadi komponen utama. Fasilitas pertama dikenal dengan nama LAPOR yang berarti Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat. Fasilitas kedua dikenal dengan nama NTPD 112, serta fasilitas ketiga dikenal dengan nama aplikasi berbasis *android panic button*. Sebagai *Decision Support System*, fungsi dari *Bandung Command Center* yaitu sebagai penyedia berbagai jenis data maupun informasi yang ditinjau serta dikumpulkan berdasarkan berbagai sumber aplikasi yang sebelumnya sudah ada di Kota Bandung. Dalam mengambil keputusan yang ada kaitannya dengan pembangunan, digunakan aplikasi Manajemen Proyek (Manpro) yang telah disempurnakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung sebagai media penyedia informasi sesuai kebutuhan. Sedangkan untuk mengambil putusan yang ada kaitannya dalam melayani publik, pemerintah menggunakan tiga sumber utama yaitu infografis LAPOR!, hasil pantauan yang didapat berdasarkan kamera CCTV, serta kumpulan hasil analisis akurat yang diperoleh melalui sosial media yang berisikan berbagai keluhan masyarakat Kota Bandung (*Bandung Smart City*, Kamil, 2015).

*Bandung Command Center* menjadi penyedia laporan yang ada kaitannya dengan berbagai masalah perkotaan sebagai media yang memberikan petunjuk bagi para pemimpin di wilayah Pemerintahan Kota Bandung. Hal ini berdasarkan fungsi utama *Bandung Command Center* sebagai *decision*

*support system*. Hasil peninjauan dilaporkan rutin dan secara berkala setiap minggunya, yang memuat data-data pelanggaran, kesalahan serta keluhan masyarakat yang terhimpun melalui CCTV, terdata di LAPOR!, serta muncul pada akun media sosial dan data aplikasi OPD (*Bandung Smart City*, Kamil, 2015).

## **1.2 Latar Belakang**

Sistem pemerintahan dan ketatanegaraan di negara Indonesia mengalami perubahan dari masa ke masa, khususnya yang terjadi selama masa transisi era baru menuju era reformasi. Salah satu agenda besar reformasi yaitu meningkatkan kualitas dalam melayani publik dalam pengamanatan kepada pemerintah sebagai bukti dari adanya reformasi. Namun kenyataannya, pelayanan publik yang seharusnya sebagai media pelayanan masyarakat seringkali ditemukannya beberapa masalah maupun hambatan yang tentunya menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi (Juwandi, 2016). Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk membuat inovasi sektor publik dengan mengintegrasikan pemanfaatan teknologi dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Inti dari *e-Government* adalah memberikan rasa nyaman dan mudah bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan pemerintah, dan menghubungkan pemerintah dan kepentingan masyarakat. Bidang pelayanan umum adalah perubahan nyata yang dapat kita rasakan (Arief, 2015). Salah satu bentuk dari inovasi sektor publik terkait teknologi, adalah penerapan *Smart City*. Konsep kota cerdas merupakan sebuah konsep kota yang dibangun kemudian dikembangkan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi informasi yang sedang berkembang.

Pada tahun 2019, Institut Teknologi Bandung (ITB) meluncurkan apresiasi terhadap beberapa Kota yang dinilai memiliki rangking kota cerdas di Indonesia. Kota-kota besar tersebut adalah Bandung, Batam, Semarang, Surabaya, dan Tangerang (Tempo Media Group yang dimuat pada <https://tekno.tempo.co/> 21 November 2019). Berdasarkan pengkajian kota cerdas tersebut, sebetulnya secara benar-benar belum ada kota di Indonesia yang merupakan kategori cerdas selama enam tahun pengamatan.

Umumnya, di Indonesia kota terbaik selama masa pengamatan baru bisa disebut terintegrasi sistem menuju cerdas dengan sepenuhnya. Berdasarkan studi yang dilakukan *Eden Strategy Institute* yang digelar pada 31 Maret 2021, yang merupakan firma konsultan strategi berlokasi di Singapura menyatakan bahwa kota Bandung termasuk satu-satunya kota di Indonesia yang terdaftar sebagai peringkat 50 besar kota cerdas. Berikut data 50 besar kota cerdas di dunia yang disajikan pada Gambar 1.2.

RANKING	CITY	RANKING	CITY
1	Singapore	26	Dublin
2	Seoul	27	Oslo
3	London	28	Bandung
4	Barcelona	29	Hangzhou
5	Helsinki	30	Busan
6	New York City	31	Adelaide
7	Montreal	32	Boston
8	Shanghai	33	Wellington
9	Vienna	34	Dubai
10	Amsterdam	35	Copenhagen
11	Columbus	36	Guangzhou
12	Tallinn	37	Seattle
13	San Francisco	38	Frankfurt
14	Moscow	39	Philadelphia
15	Beijing	40	Los Angeles
16	Chengdu	41	Hong Kong
17	Tel Aviv	42	Chicago
18	Sydney	43	Christchurch
19	Taipei	44	Vancouver
20	Melbourne	45	Zurich
21	Hamilton	46	The Hague
22	Tokyo	47	Rotterdam
23	Berlin	48	Lisbon
24	Milan	49	Chongqing
25	Shenzhen	50	Stockholm

**Gambar 1.2 50 Besar Kota Cerdas di Dunia**

Gambar 1.2 menampilkan 50 besar kota cerdas di dunia. Bandung menempati peringkat 28 dalam kategori kota pintar di dunia. Berada diantara peringkat 27 yaitu Kota Oslo Swedia peringkat 27 dan peringkat 29 yaitu Kota Hangzhou Cina. Kota Bandung mampu unggul dari mengungguli beberapa kota besar dunia seperti Adelaide Australia pada peringkat 31, Boston Amerika Serikat pada peringkat 32, Dubai Uni Emirat Arab pada peringkat 34, Frankfurt Jerman pada peringkat 38 dan bahkan Los Angeles Amerika Serikat pada peringkat 40.

Pesatnya perkembangan teknologi rupanya dipandang sebagai suatu peluang baru untuk mereformasi sistem pemerintahan yang berada di Kota Bandung. Era industri 4.0 tata sistem pemerintahan mulai gencar menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media untuk menjalankan pemerintahannya (Datau, 2017). Kota Bandung sebagai salah satu kota yang

mencoba merespon berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan kota cerdas di kota Bandung merupakan suatu konsep pemerintah dalam membangun dan mengembangkan kota dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna menjadi penghubung bermacam sumber daya yang ada di Kota Bandung menjadi lebih efisien dalam melayani masyarakat. Berdasarkan *masterplan Bandung Smart City (2015)*, rancangan arsitektur pengembangan *Smart City* (kota pintar) di Kota Bandung terdiri dari 10 area prioritas antara lain energi, perdagangan keamanan, pemerintahan, pendidikan, lingkungan, kependudukan, transportasi, kesehatan, dan keuangan.

Upaya pemerintah kota Bandung yang langsung dikaitkan dengan kebijakan di atas salah satunya adalah *Bandung Command Center (BCC)*. *Bandung Command Center* menjadi salah satu tanda kota cerdas di Kota Bandung. *Bandung Command Center* menjadi upaya menuju *Bandung Smart City* yang mana pengawasannya dilakukan tidak secara manual. Pada era teknologi ini, mesin komputer dan alat-alat pendukung lainnya diberdayakan guna memonitoring Kota Bandung. Ada dua fungsi utama dari *Bandung Command Center* yaitu sebagai penyempurna pelayanan publik ke luar, serta untuk mempermudah pelayanan ke dalam, yaitu dalam hal manajemen pengambilan keputusan (*decision support system*).

Fungsi *Bandung Command Center* yang pertama yaitu pelayanan publik ke luar yang berarti layanan pengelolaan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan yang kurang maksimal di daerahnya sehingga bisa segera mungkin ditindak lanjuti. Pada pelayanan publik, semua layanan publik di kota Bandung bisa lebih mudah diakses menggunakan teknologi yang canggih. Pada awal tahun 2015, target Kota Bandung dalam melayani pelayanan publik secara online adalah sebanyak 150. *Command Center* ini bermanfaat untuk ketika masyarakat akan membuat atau memperbaiki KTP, mengecek surat izin, serta memantau jalanan yang macet ataupun terjadi banjir dengan diawasi segala informasi yang menyebarnya dengan faktual. *Bandung Command center* akan dijadikan sebagai pusat data informasi dari seluruh instansi di lingkungan Pemkot Bandung. Ridwan Kamil menyatakan bahwa pada sesi pertama, *Bandung Command Centre* dijadikan sebagai media

teknologi untuk mengetahui segala kendala informasi beserta putusan yang bisa lebih cepat pada masalah lalu lintas ataupun masalah darurat lainnya. Sedangkan pada sesi kedua, satuan kerja pemerintah daerah diwajibkan menerapkan *smart city*, tahap selanjutnya yaitu finishing.

Fungsi *Bandung Command Center* yang kedua yaitu pelayanan ke dalam yang berarti memiliki data-data dari perangkat daerah sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan yang tepat untuk pengembangan dan inovasi. Hal ini membantu perangkat daerah memberikan keputusan dengan cepat karena lebih mudah mendapatkan data-data yang valid. Sebagai *Decision Support System*, fungsi dari *Bandung Command Center* yaitu sebagai penyedia berbagai jenis data maupun informasi yang ditinjau serta dikumpulkan berdasarkan berbagai sumber aplikasi yang sebelumnya sudah ada di Kota Bandung. *Bandung Command Center* menjadi penyedia laporan yang ada kaitannya dengan berbagai masalah perkotaan sebagai media yang memberikan petunjuk bagi pimpinan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

*Bandung Command Center* memiliki tiga fasilitas yang menjadi komponen utama. Fasilitas pertama dikenal dengan nama LAPOR yang berarti Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Nasional yang sejak tahun 2020 sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum, artinya semua pengaduan publik harus menggunakan fasilitas LAPOR. Ada tiga cara utama yang dapat digunakan untuk menggunakan fasilitas LAPOR. Cara pertama yaitu dengan mengakses web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Cara yang kedua dengan menggunakan telepon seluler dengan mengirim SMS ke 1708, formatnya yaitu BDG isi aduan yang berlaku menggunakan seluruh operator tanpa terkecuali. Cara yang terakhir yaitu dengan mengunduh aplikasi pada *smartphone*. Berdasarkan data pengaduan yang dimuat pada “Bandung Open Data” (<http://data.bandung.go.id/>), berikut rekapitulasi total pengaduan dan aspirasi masyarakat yang masuk berdasarkan topik Laporan periode 2018-2019 yang disajikan pada Tabel 1.1:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat yang Masuk Berdasarkan Topik Laporan**

<b>Objek Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
KTP Dan E-KTP	161
Gangguan Ketertiban Umum	117
Lampu PJU	95
Pelayanan Prima (SDM)	75
Air Tidak Mengalir	74
PKL	68
Lainnya (Bidang Lainnya)	61
Jalan Rusak	52
Parkir Liar	51
Pencemaran	45
Bangunan Tanpa IMB	44
Sampah Menumpuk	33
Anak Jalanan Dan Gelandangan Pengemis	32
Beasiswa	32
Perselisihan Kerja	30
IMB Tidak Sesuai	30
Gaji Di Bawah Umr	29
Kartu Keluarga	23
Rambu Lalu Lintas	23
Pelayanan Puskesmas	22
Surat Keterangan Domisili	21
Bangunan Liar Non Permanen	20
Usaha Tanpa Ijin	19
Pelayanan Rumah Sakit	19
Drainase/Gorong-Gorong	18
Pungli Perangkat Wilayah & Kepegawaian	18
Lainnya (Kesehatan)	16
Lainnya (Perumahan & Pertanahan)	16
Pungli Pendidikan	15
Gaji Tidak Dibayar (Menunggak)	15
Akses Jalan	15
Trotoar	15
Prosedur Perijinan Ribet	14
Penebangan Pohon	13
Kemacetan	13
Banjir	13
Bis Kota/TMB	13
Lainnya (Perijinan)	12
Kondisi Taman	12

<b>Objek Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
Lainnya (Perhubungan)	12
Pengamen	12
PPDB	11
Lainnya (Pendidikan)	10
Angkot Ngetem/Ugal-Ugalan	10
Sarana Parkir	9
Surat Serbaguna Lainnya	9
Akte Kelahiran	9
Pohon Tumbang	9
Surat Keterangan Ahli Waris	8
Lainnya (Perangkat Wilayah & Kepegawaian)	8
Disiplin Pegawai/Aparat (Jam Kerja, Tidak Di Tempat, Dll)	8
Orang Gila	8
Penyelewengan Jabatan	7
Tower Telekomunikasi	7
Kinerja RT/RW	7
Tarif Parkir	7
PHK	7
Kirmir	6
Tunggakan Gaji Pegawai Honorer	6
Pipa Bocor	6
Perumahan	6
Lainnya (Infrastruktur)	6
Premanisme	6
Taksi	5
Truk/Angkutan/Gerobak Sampah	5
Pungli Administrasi Kependudukan	5
BPJS	5
Distribusi Air	4
Air Keruh/Bau	4
Objek Wisata	4
Lainnya (Administrasi Kependudukan)	4
Lainnya (Lingkungan Hidup)	4
Bansos Dan Hibah	4
Buang Sampah Sembarangan	4
Merokok Di Tempat Umum	4
Sdm Pendidik	4
Insentif Rt/Rw	4
Lainnya (Pengelolaan Sampah)	3
Fogging Nyamuk	3



<b>Objek Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
Seragam Sekolah	3
Tagihan Pdam	3
Lapangan Kerja	3
Lainnya (Kriminalitas)	3
Jembatan Penyebrangan Orang (Jpo)	3
Biaya D Spp Dan Dsp	3
Pemilihan Rt/Rw	3
Biaya Mahal/Pungli	2
Petasan	2
Kredit Melati	2
Lainnya (Koperasi, Ukm Perindustrian Perdagangan)	2
TPS/TPA	2
Gaji & Tunjangan Guru	2
Perjudian	2
Rumah Susun	2
Lainnya (Pengelolaan Air & Sumber Daya Alam)	2
Bandros	2
Lainnya (Kebudayaan, Pariwisata & Olahraga)	2
Pencurian/Perampokan	2
Asuransi Kesehatan Lainnya	2
Lampu Penerangan Taman	2
Sengketa Lahan	2
Lainnya (Ketenagakerjaan Umum)	1
Biopori	1
Knalpot Bising	1
Reklame Liar	1
Wanita Tuna Susila	1
Biaya & LKS Dan Buku Pelajaran	1
Halte Bis/Shelter	1
Revitalisasi Pasar	1
PIPPK	1
Pasar Tradisional	1
Outsourcing	1
Lainnya (Perizinan)	1
Wifi Bandung Juara	1
Korupsi	1
Sarana Prasarana Sekolah	1

Sumber : Bandung Open Data

Tabel 1.1 menyajikan rekapitulasi total keluhan dan masukan masyarakat yang terinput melalui topik Laporan. Dari sekian banyaknya keluhan, mayoritas pengaduan mengenai KTP Dan E-KTP serta gangguan ketertiban

umum. Ahyani Raksanagara selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menghimbau kepada seluruh warga untuk berpartisipasi aktif dengan memberikan laporan apabila terjadi masalah yang ada kaitannya dengan layanan publik. Dengan melapor kepada pihak yang berwenang berarti menandakan masyarakat tersebut peduli terhadap negara. Semenjak Oktober 2013 lalu, Ahyani menyatakan bahwa Diskominfo Kota Bandung telah menerima laporan dari masyarakat lebih dari 18 ribu. Terdapat rata-rata 22 hingga 30 laporan yang diterima dalam satu minggu. Dari seluruh laporan yang diterima, hampir diatas 90% seluruhnya langsung bisa diselesaikan dengan baik. Laporan yang terkendala sehingga tidak langsung terselesaikan dikarenakan masih dalam proses atau terdapat kendala yang memiliki kewenangan diluar Pemkot Bandung.

Kepala Diskominfo kota Bandung, Ahyani Raksanagara pada acara “Bandung Menjawab” memaparkan langkah dalam melakukan pengaduan ke pelayanan publik yang mana harus disertai dengan kejelasan dan kelengkapan perkara terutama lokasi kejadian, instansi terkait, serta waktu berlangsungnya kejadian. Lebih baik lagi apabila warga yang melapor tersebut melampirkan barang bukti sehingga laporan menjadi lebih akurat. Laporan yang masuk dari masyarakat setidaknya akan ditangani kurang dari waktu satu hari kerja oleh admin yang bertugas yang sebelumnya melalui uji verifikasi ([humas.bandung.go.id](http://humas.bandung.go.id) diakses 27 Oktober 2021).

Penulis melakukan pra survey pada bulan Oktober 2021 dengan mewawancarai secara terbuka mengenai *Bandung Command Center* kepada 10 orang masyarakat kota Bandung dengan kriteria pernah menyampaikan keluhan melalui website Lapor. Wawancara awal dilakukan untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai pengetahuan terhadap *Bandung Command Center*. Beberapa dari mereka menyatakan bahwa respon yang diberikan dari pihak penerima keluhan lama mencapai lebih dari 7 hari kerja. Hal ini yang menyebabkan beberapa diantara masyarakat menjadi malas untuk menyampaikan keluhan. Gambar 1.3 menggambarkan ruang pelayanan keluhan *online*.



**Gambar 1.3 Ruang Kerja Pelayanan Keluhan *Online* BCC**

Gambar 1.3 menggambarkan ruangan kerja pelayanan keluhan online BCC. Berdasarkan Gambar 1.3, *Bandung Command Center* memiliki fasilitas ruangan lengkap untuk menangani keluhan masyarakat yang masuk melalui *online*. Setiap hari kerja, admin dengan siap melayani masyarakat yang membutuhkan informasi dan bantuan. Namun, beberapa keluhan mungkin bisa terkendala karena faktor-faktor tertentu.

Fasilitas kedua dikenal dengan nama NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) 112 yakni nomor panggilan yang ditujukan untuk segala jenis panggilan darurat, baik untuk ambulans, polisi, dinas pemadam kebakaran, PMI, PSC 119 dan basarnas. Layanan darurat ini digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menunjang dan memberi dukungan *planning* pemerintah pusat dalam mensukseskan program *one emergency call* yaitu 112 secara Nasional. Kominfo bertugas membangun infrastruktur dan regulasi implementasi penggunaan layanan darurat melalui NTPD 112 akan terus dilanjutkan sampai bisa diimplementasikan di seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia.

Layanan darurat NTPD 112 penggunaan dan fungsinya belum sepenuhnya di mengerti oleh masyarakat, hal ini dapat saja diakibatkan oleh tidak maksimalnya sosialisasi mengenai penggunaan dan fungsi layanan darurat yang dilakukan oleh DISKOMINFO Pemerintah Kota Bandung. Informasi

berupa poster dan infografis mengenai layanan darurat seperti panggilan darurat NTPD 112 yang terdapat pada iklan berita *online* maupun pada artikel-artikel yang diunggah oleh dinas resmi terkait ataupun *website* berita *online* yang bekerjasama dengan dinas terkait, terlihat tidak serius. Visualisasi pada poster dan infografis mengenai informasi layanan darurat apabila dilihat pada situs resmi *Bandung Command Center* masih belum memuat pesan yang jelas dari penggunaan telepon darurat NTPD 112. Berdasarkan unggahan akun Twitter Siaga 112 Kota Bandung @BandungSiaga112, berikut infografis mengenai data jumlah kejadian darurat yang dilaporkan warga melalui *Call Center* 112 periode 11-17 Juni 2021 pada Gambar 1.4:

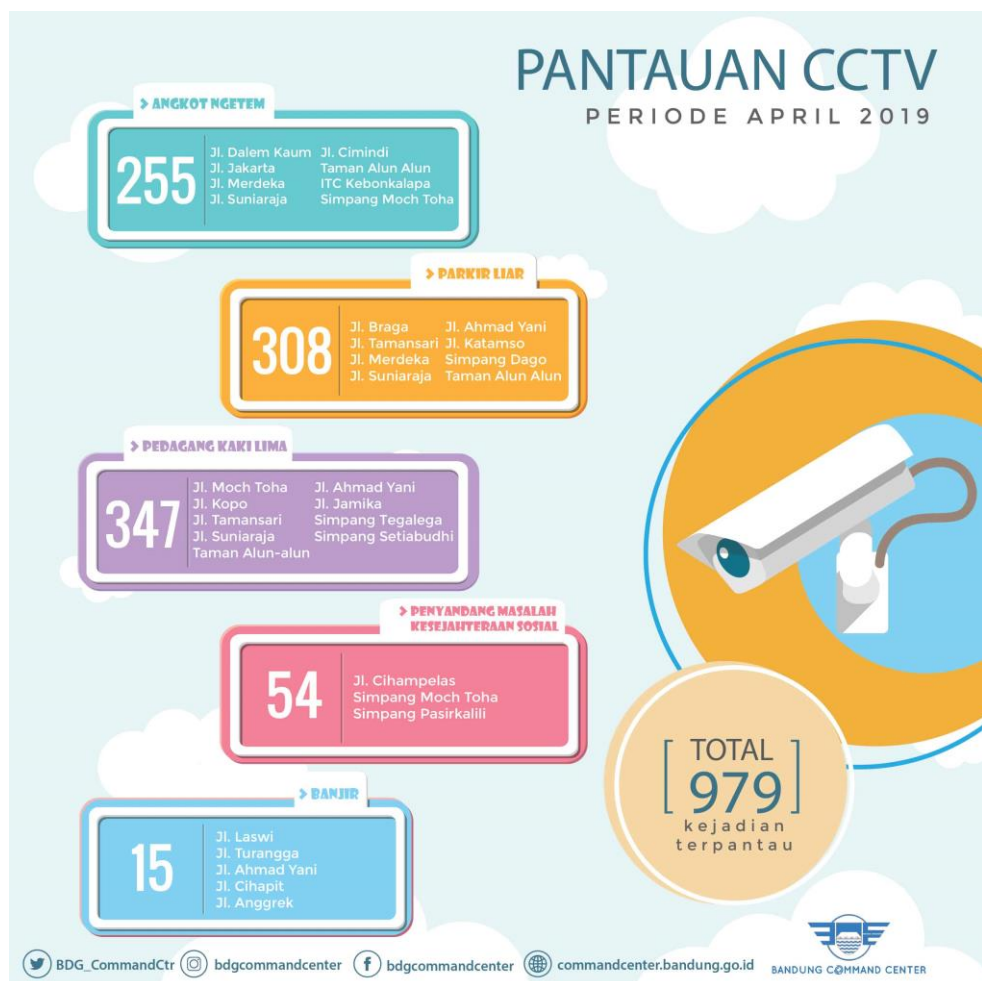


**Gambar 1.4 Infografis Mengenai Data Jumlah Kejadian Darurat yang Dilaporkan Warga Melalui *Call Center* 112 Periode 11-17 Juni 2021**

Gambar 1.4 menggambarkan infografis mengenai data jumlah kejadian darurat yang dilaporkan warga melalui *Call Center* 112 periode 11-17 Juni 2021. Terdapat 5 kejadian darurat yang terjadi mulai dari bencana alam,

kebakaran, bantuan medis, kecelakaan, serta keadaan darurat lainnya. Kejadian-kejadian tersebut melibatkan beberapa instansi seperti dinas kesehatan (36%), DISKAR PB (36%), PLN (21%), dan Satpol PP (7%).

Fasilitas ketiga dikenal dengan nama aplikasi berbasis *android Panic Button*. Hasil peninjauan dilaporkan rutin dan secara berkala setiap minggunya, yang memuat data-data pelanggaran, kesalahan serta keluhan masyarakat yang terhimpun melalui CCTV, terdata di LAPOR, serta muncul pada akun media sosial dan data aplikasi OPD (*Bandung Smart City*, Kamil, 2015). CCTV yang berada di Kota Bandung jumlahnya hampir 500, sebagian diantaranya sekitar 200-an merupakan milik Diskominfo. Seluruhnya memiliki koneksi dengan BCC. Kehadiran CCTV ini juga ikut membantu pihak kepolisian saat terjadi tindak kejahatan di Kota Bandung. Berikut pantauan CCTV periode April 2019 disajikan pada Gambar 1.5:



**Gambar 1.5 Kejadian yang Terpantau CCTV Periode April 2019**

Sumber : <https://commandcenter.bandung.go.id/>

Gambar 1.5 merupakan kejadian yang terpantau CCTV periode April 2019. Berdasarkan pantauan CCTV, terdapat 979 kejadian yang terpantau yaitu 255 angkot ngetem, 308 parkir liar, 347 pedagang kaki lima, 54 penyandang masalah kesejahteraan sosial, dan 15 banjir.

Berdasarkan wawancara dengan wakil koordinator *Bandung Command Center* yang penulis lakukan pada tanggal 19 Oktober 2021 di kantor *offline Bandung Command Center*, diketahui bahwa penerapan dan penggunaan pelayanan *Bandung Command Center* dinilai belum sepenuhnya efektif karena beberapa aspek masih perlu ditingkatkan kembali. Salah satu problem pada *Bandung Command Center* karena perpindahan bentuk yaitu pengelolaan. Pada *Bandung Command Center* terdapat banyak aspek mulai dari infrastruktur, bangunan, aplikasi, jaringan, data, hingga server. Masing-masing aspek memiliki pengelolaan yang berbeda-beda sehingga menyebabkan kurang efektif dalam penerapannya. Kurang optimalnya penggunaan fasilitas *Bandung Command Center* oleh Diskominfo Kota Bandung diduga karena kurangnya kerjasama yang dibangun dengan mitra kerjanya di lingkungan SKPD Kota Bandung. Hal ini dibuktikan oleh LKIP Diskominfo Kota Bandung tahun 2014 yang menjelaskan bahwa jumlah Persentase SKPD yang sudah mengimplementasikan *e-government* atau aplikasi pemerintah yang tereintegrasi baru mencapai 15.38% atau 12 dari 78 jumlah SKPD dan BUMD yang memiliki aplikasi pemerintahan yang terintegrasi dan Persentase informasi pemerintahan yang sudah terpenuhi di *Bandung Command Center* sebanyak 30%. Hal ini menunjukkan responsibilitas Diskominfo Kota Bandung dengan instansi Pemerintah Kota Bandung lainnya masih kurang. Mengingat biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan fasilitas *Bandung Command Center* tidaklah murah.

Langkah Kota Bandung dalam membangun *Bandung smart city governance* tidaklah mudah dan masih bermasalah. Fenomena ini dirasa kurang optimal pada penggunaan fasilitas *Bandung Command Center* (BCC), karena belum lengkapnya data-data seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung yang terinput pada *Bandung Command Center*, fakta ini peneliti dapatkan berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) Diskominfo Kota Bandung. *Bandung Command Center* adalah salah satu

terobosan yang dilakukan oleh Diskominfo berdasarkan inisiatif Walikota Bandung untuk mengumpulkan segala informasi yang ada di Kota Bandung dalam satu perangkat, sehingga segala aktivitas Kota Bandung dapat dipantau melalui sebuah layar besar pada BCC. Hal ini diduga akan menghambat perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung, dikarenakan syarat terwujudnya *smart city governance* di suatu wilayah adalah keterbukaan informasi mengenai pemerintah yang bebas di akses secara massal (Datau, 2017).

Berdasarkan pemaparan Supangkat (2019) sebagai ketua Pusat Inovasi Kota dan Komunitas Cerdas ITB pada acara penghargaan kota cerdas, terdapat beberapa kota dengan penilaian inisiatif canggih menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi guna menyelesaikan masalah perkotaan. Timbulnya manfaat yang dirasa belum efektif dikarenakan solusi yang dirancang tidak mengindahkan komponen-komponen pendukungnya secara utuh. Sebagai contoh, misalnya suatu kota yang telah mempunyai *Command Center* akan tetapi kota tersebut belum bisa merubah tata sistem kemasyarakatan.

Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Kota Bandung, kenyataannya masih banyak terdapat hambatan ketika pelayanan sedang dijalankan kepada masyarakat misalnya dalam melayani pembuatan e-KTP, pelayanan kesehatan, ketidaknyamanan fasilitas publik, dan banyak hal lainnya. Seharusnya perubahan terjadi ketika melayani masyarakat dengan baik dan efektif. Dalam hal ini *Bandung Command Center* menjadi mediasi dalam pelayanan publik di kota Bandung agar lebih baik lagi. Pada umumnya, efektivitas dilihat sebagai pencapaian tinggi akan suatu tujuan maupun target. Pada dasarnya, efektivitas merupakan pencapaian akan sasaran maupun target yang telah disesuaikan. Jika suatu pelayanan publik bisa memenuhi batas kualitas layanan publik berupa tidak berlebihan, jelas dan terperinci, aman, transparan, tepat, ekonomis, adil secara merata serta tepat waktu maka dapat dikatakan baik dan efektif. Berhasil atau tidaknya peningkatan efektifitas pelayanan publik bergantung pada sejauh mana kinerja aparatnya (Indrawati, 2017).

Efektifitas kerja menurut Kurniawan (2017) adalah fungsi dari suatu program dalam suatu organisasi dengan tanpa tekanan atau ketegangan. Pengukuran efektivitas berdasarkan kepada tujuan yang telah tercapai sesuai dengan ketetapan target. Budiani pada penelitian Pertiwi dan Nurcahyanto (2017) mengungkapkan bahwa efektivitas dapat diukur melalui empat komponen yaitu Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program, dan Pemantauan program. Dalam penelitian ini, efektivitas *Bandung Command Center* diobservasi secara mendalam berdasarkan fungsinya yaitu sebagai *public service*. Efektivitas *Bandung Command Center* diukur berdasarkan pendekatan yang memiliki orientasi pada tujuan (*goal oriented approach*) sesuai dengan diskusi bersama wakil koordinator *Bandung Command Center* yang penulis lakukan pada tanggal 19 Oktober 2021 di kantor *offline Bandung Command Center* menggunakan dimensi efektivitas untuk mengukurnya yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*. Metode ini berlandaskan tujuan program yang memerankan kriteria guna menentukan keberhasilan. *Goal oriented approach* sangat tepat dan praktis dalam konsep pengembangan program.

Pelayanan publik berarti segala tindakan pemerintah yang diberikan guna melayani dan pemenuhan keperluan publik terhadap jasa maupun barang, yang diberikan oleh pemerintah maupun non pemerintah kepada publik luas sesuai dengan pedoman yang ditetapkan. Pelayanan publik di Kota Bandung tentunya mempunyai keunggulan yang disertai dengan kekurangannya sehingga diperlukan sebuah peningkatan guna memberikan hasil kerja yang lebih efektif serta efisien. Dengan hal itu, diperlukan adanya analisis lebih lanjut mengenai tingkat efektifitas pada suatu layanan. Peneliti mengangkat penelitian dengan judul “Efektivitas *Bandung Command Center* dalam Peningkatan Layanan Publik di Kota Bandung”.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang melatarbelakangi penelitian yang berisi permasalahan serta fenomena, kemudian peneliti menemukan identifikasi masalah yaitu :

“Seberapa efektif *Bandung Command Center* dalam peningkatan layanan publik di Kota Bandung?”.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang dijabarkan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan seberapa efektif *Bandung Command Center* dalam peningkatan layanan publik di Kota Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Menyajikan kajian terkait tema pelayanan publik khususnya di bidang komunikasi dan informasi.
2. Penelitian ini sebagai media penambahan ilmu pengetahuan serta menjadi acuan referensi penelitian di masa mendatang berkaitan dengan efektivitas suatu layanan melalui observasi maupun studi empirik di Kota Bandung, serta menambah peninjauan tentang pelayanan publik di bidang komunikasi dan informasi..

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan aspirasi bagi pihak yang meluncurkan *Bandung Command Center* dalam mengukur efektivitas layanan publik.
2. Hasil penelitian diharapkan bisa memberi masukan terhadap pemerintah kota Bandung serta Kementerian Komunikasi dan Informatika mengenai implementasi penggunaan *Bandung Command Center* yang lebih efektif dan efisien.
3. Hasil penelitian diharapkan bisa memperluas wawasan masyarakat mengenai informasi mengenai *Bandung Command Center*.
4. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi berbagai kota lainnya di Indonesia yang memanfaatkan teknologi sebagai peningkatan layanan dalam pemerintahan, khususnya dalam mengukur efektivitas layanan pada suatu daerah.

#### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Peneliti menyelesaikan penelitian yang bertempat di Kota Bandung. Waktu penelitian berlangsung selama Oktober tahun 2021 sampai Januari tahun 2022 dengan objek penelitian yaitu masyarakat Kota Bandung dan

pejabat struktural Pemkot Bandung. Empat bulan waktu pengerjaan penelitian tersebut semoga bisa memberikan hasil kesimpulan bisa memberikan jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Berikut jadwal dan tahapan penyusunan penelitian pada Tabel 1.2 :

**Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Deskripsi Kegiatan	Tahun			
		2021			2022
		Oktober	November	Desember	Januari
1	<b>Pra Penelitian</b>				
	a. Perancangan Judul				
	b. Persiapan Teori				
	c. Pengajuan Judul				
	d. Penyesuaian Objek Penelitian				
2	<b>Penyusunan Penelitian</b>				
	a. Penyusunan Proposal				
	b. Bimbingan Proposal				
	c. Daftar DE				
	d. Revisi DE				
	e. Daftar Sidang				
	f. Revisi Sidang				

Tabel 1.2 menyajikan jadwal pelaksanaan penelitian mulai dari bulan Oktober tahun 2021 sampai bulan Januari tahun 2022. Penelitian diawali dengan perancangan judul, persiapan teori, hingga mengajukan judul penelitian. Perancangan dan penyusunan penelitian sesuai dengan teori-teori yang relevan serta data-data yang faktual seperti data primer ataupun sekunder yang penulis dapatkan selama penelitian.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh perihal struktur yang terdapat pada skripsi agar lebih jelas. Secara garis besar, sistematika penelitian terdiri dari beberapa bab yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pertama menggambarkan objek penelitian secara umum, fenomena yang melatarbelakangi, merumuskan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bagian kedua menguraikan teori-teori yang melandasi dan berkaitan dengan penelitian. Bagian ini juga akan menguraikan beberapa pemaparan terkait penelitian yang sebelumnya yang membahas permasalahan yang relevan sesuai materi penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ketiga menggambarkan metodologi penelitian berupa teknik mengumpulkan data serta teknis analisis yang sesuai untuk memaparkan tujuan penelitian.