

ABSTRAK

IRMAWATI SOBANDI (1403602). PERAN *BANDUNG COMMAND CENTER (BCC)* DALAM MENGEMBANGKAN *SMART GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif di Pemerintah Kota Bandung)

Bandung merupakan salah satu kota yang menerapkan konsep *Smart City*. *Smart government* merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. *Bandung Command Center (BCC)* merupakan salah satu upaya yang dilakukan Ridwan Kamil untuk mewujudkan Bandung *Smart City* khususnya terhadap elemen *smart government*. *Bandung Command Center (BCC)* dibangun untuk memantau akses pelayanan publik yang baik sebagai tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan. Dengan alasan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi literatur. Temuan dalam penelitian ini yaitu (1) *Bandung Command Center (BCC)* memiliki tiga penerapan konsep yaitu *control*, *observ*, serta *connect* dengan dua jenis layanan yaitu layanan untuk masyarakat dan layanan untuk pimpinan; (2) Implementasi *Bandung Command Center (BCC)* sudah berjalan sesuai dengan tujuannya mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; (3) Perkembangan *smart government* di Kota Bandung terlihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan publik serta prestasi yang diraih Kota Bandung sebagai *Best Smart City* dan *Best Government* dalam ajang *Indonesia's Best Smart City and Best Gov Award 2016*; (4) Kendala dalam pengembangan *smart government* di Kota Bandung adalah kurangnya sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM), dan kurangnya sosialisasi; (5) Upaya dalam mengatasi kendala tersebut diantaranya adalah mengoptimalkan anggaran, menggunakan tenaga ahli dari luar pemerintahan, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Bandung Command Center (BCC)*, *smart city*, *smart government*, pelayanan publik

ABSTRACT

IRMAWATI SOBANDI (1403602). THE ROLE OF BANDUNG COMMAND CENTER (BCC) IN DEVELOPING SMART GOVERNMENT IN BANDUNG CITY (A Descriptive Study in Bandung City Government)

Bandung is a city which implements the Smart City concept. Smart government is one of basic element that must be fulfilled to create Smart City. Bandung Command Center (BCC) is an effort from Ridwan Kamil to create Bandung Smart City especially toward the smart government element. Bandung Command Center (BCC) is created to check the appropriate working of public service as the goal to create the government management. This research aims to investigate the role of Bandung Command Center (BCC) in developing smart government in Bandung City. This research uses qualitative approach and descriptive study method. The data is derived through an interview, observation, documentation study, and literature study. The results of this research are: (1) Bandung Command Center (BCC) has three concepts implementation they are control, observe, and connect with two kinds of service they are citizen service and government service; (2) The implementation of Bandung Command Center (BCC) has been running as suitable as its purpose begins from planning, implementation, and evaluation process; (3) The development of smart government in Bandung City is seen from the increasing of public service quality and also several achievement of Bandung City as The Best Smart City and Best Government in Indonesia's Best Smart City and Best Gov Award 2016; (4) The obstacle in developing smart government in Bandung City is the less of facilities and infrastructure, human resources, and socialization; (5) The effort to solve those problems are optimizing the budget, employing an expert exclude from the government, increasing the socialization to the citizen.

Keywords: Bandung Command Center (BCC), smart city, smart government, public service