

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
2.1 Rumusan Masalah Penelitian	7
3.1 Tujuan Penelitian	7
4.1 Manfaat/ Signifikansi Penelitian	8
5.1 Struktur Organisasi Skripsi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kebijakan Publik.....	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	11
2.1.2 Tahap-tahap Kebijakan Publik	14
2.1.3 Ciri-ciri Kebijakan.....	16
2.1.4 Teori Inovasi Kebijakan Publik.....	17
2.2 <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dan Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Pengertian <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	18
2.2.2 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	20
2.2.3 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan	23
2.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik	25
2.2.5 Prinsip Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.2.6 Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	28

Irmawati Sobandi, 2018

PERAN BANDUNG COMMAND CENTER (BCC) DALAM MENGEMBANGKAN SMART GOVERNMENT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.3	<i>Smart City</i>	31
2.3.1	Konsep <i>Smart City</i>	31
2.3.2	Model <i>Smart City</i>	33
2.3.3	Dimensi dalam Konsep <i>Smart City</i>	34
2.3.4	Tingkatan <i>Smart City</i>	35
2.4	Teknologi dan Pemerintahan	35
2.4.1	Pengertian Teknologi.....	35
2.4.2	Teknologi dan Pemerintahan.....	35
2.4.3	Konsep <i>E-Governance</i> , <i>E-Government</i> dan <i>Smart Government</i>	36
2.4.4	Konsep <i>E-Government</i>	39
2.4.5	Konsep <i>Smart Government</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Desain Penelitian.....	49
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	49
3.1.2	Metode Penelitian	51
3.2	Lokasi Penelitian dan Partisipan	52
3.2.1	Lokasi Penelitian	52
3.2.2	Partisipan	52
3.3	Prosedur Penelitian.....	53
3.3.1	Tahap Pra Penelitian.....	53
3.3.2	Tahap Perizinan Penelitian	53
3.3.3	Tahap Pelaksanaan Penelitian	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Wawancara	54
3.4.2	Observasi	55
3.4.3	Studi Dokumentasi	56
3.4.4	Studi Literatur.....	57
3.4.5	Catatan Lapangan	57
3.5	Teknik Analisis Data.....	58
3.5.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	58
3.5.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	59

3.5.3 Menarik Kesimpulan/ Verifikasi (<i>Conclusion Drawing Verification</i>).....	59
3.6 Validitas Data.....	59
3.6.1 Validitas Internal	60
3.6.1.1 Triangulasi	60
3.6.1.2 Mengadakan <i>Member Check</i>	62
3.6.1.3 Memperpanjang Masa Observasi	62
3.6.2 Validitas Eksternal.....	63
3.6.3 Reliabilitas	63
3.6.4 Obyektivitas.....	64
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1 Profil Pemerintah Kota Bandung.....	65
4.1.1.1 Lokasi Pemerintah Kota Bandung.....	66
4.1.1.2 Visi Misi Pemerintah Kota Bandung.....	66
4.1.1.3 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Bandung	67
4.1.2 Profil DISKOMINFO Kota Bandung.....	67
4.1.2.1 Lokasi DISKOMINFO Kota Bandung.....	67
4.1.2.2 Visi Misi DISKOMINFO Kota Bandung.....	68
4.1.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi DISKOMINFO Kota Bandung ..	68
4.1.2.4 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Bandung.....	69
4.1.3 Profil <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	69
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Hasil Wawancara.....	72
4.2.1.1Konsep <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	73
4.2.1.2Impelentasi <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	77
4.2.1.3 Perkembangan <i>Smart Government</i> dengan Adanya <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	79

4.2.1.4	Kendala yang Dihadapi dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Bandung Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung	83
4.2.1.5	Upaya yang Dilakukan untuk Menghadapi Kendala dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Bandung Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung	84
4.2.2	Hasil Observasi.....	85
4.2.3	Hasil Studi Dokumentasi.....	88
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.3.1	Konsep <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung	93
4.3.2	Impelentasi <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	105
4.3.3	Perkembangan <i>Smart Government</i> dengan Adanya <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	112
4.3.4	Kendala yang Dihadapi dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Bandung Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung.....	124
4.3.5	Upaya yang Dilakukan untuk Menghadapi Kendala dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Bandung Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung	128
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		133
5.1	Simpulan	133
5.1.1	Simpulan Umum.....	133
5.1.2	Simpulan Khusus.....	133
5.2	Implikasi	135
5.3	Rekomendasi.....	136
DAFTAR PUSTAKA		144
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

Irmawati Sobandi, 2018

PERAN BANDUNG COMMAND CENTER (BCC) DALAM MENGEMBANGKAN SMART GOVERNMENT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik dan Fokus Konsep <i>E-Governance</i> , <i>E-Government</i> , <i>Information Technology Bureaucracy</i> , dan <i>Internetworked Government</i>	42
Tabel 4.1	Narasumber	72
Tabel 4.2	Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Konsep <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	98
Tabel 4.3	Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data tentang Konsep <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	100
Tabel 4.4	Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Implementasi <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	110
Tabel 4.5	Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data tentang Implementasi <i>Bandung Command Center (BCC)</i> dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> di Kota Bandung.....	111
Tabel 4.6	Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Perkembangan <i>Smart Government</i> dengan Adanya <i>Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung	117
Tabel 4.7	Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data tentang Perkembangan <i>Smart Government</i> dengan Adanya <i>Bandung Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung.....	118
Tabel 4.8	Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Kendala yang Dihadapi dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung	128

Irmawati Sobandi, 2018

PERAN BANDUNG COMMAND CENTER (BCC) DALAM MENGEMBANGKAN SMART GOVERNMENT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.9 Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data tentang Kendala yang Dihadapi dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung.....	130
Tabel 4.10 Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung.....	133
Tabel 4.11 Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data tentang Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala dalam Mengembangkan <i>Smart Government</i> melalui <i>Command Center (BCC)</i> di Kota Bandung.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	30
Gambar 4.1	Ruangan <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	69
Gambar 4.2	Layanan Publik <i>Smart Government</i> Kota Bandung	70
Gambar 4.3	Konsep <i>Bandung Command Center (BCC)</i>	88
Gambar 4.4	Penerapan Konsep <i>Control</i>	89
Gambar 4.5	Penerapan Konsep <i>Observe</i>	89
Gambar 4.6	<i>Traffic Control CCTV</i>	90
Gambar 4.7	Penerapan Konsep <i>Connect</i>	90
Gambar 4.8	Layanan Pengaduan dan Kegawatdaruratan Kota Bandung	91
Gambar 4.9	Aplikasi <i>Panic Button</i>	92
Gambar 4.10	Prinsip Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	92
Gambar 4.11	Alur dan Mekanisme serta Fitur LAPOR!	93
Gambar 4.12	Data Pengelolaan Laporan	95
Gambar 4.13	Prestasi Kota Bandung	95

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1	Triangulasi Sumber dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data	61
Bagan 3.2	Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data.....	62
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Pemerintah Kota Bandung	67
Bagan 4.2	Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Bandung	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin dan Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Pengesahan Bab
- Lampiran 4 Bukti Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 *Check List* Daftar Pustaka
- Lampiran 6 Kisi-kisi dan Instrumen Penelitian
- Lampiran 7 Deskripsi Hasil Wawancara
- Lampiran 8 *PPT* Ridwan Kamil tentang Bandung *Smart City*
- Lampiran 9 Dokumentasi