

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Beberapa tahun terakhir istilah *Smart City* telah menyebar di seluruh dunia. *Smart City* merupakan strategi untuk menghadapi permasalahan yang semakin meningkat di perkotaan agar tercapai pembangunan yang berkelanjutan dan dapat meningkatkan kualitas hidup warganya. *Smart City* atau kota cerdas menurut Prof. Suhono Harso Supangkat dkk (2015, hlm. 2) adalah sebuah konsep kota yang membantu masyarakat yang berada di dalamnya dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat/ lembaga di dalamnya untuk melakukan kegiatan atau mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.

Saat ini beberapa kota sudah mulai mengaplikasikan *Smart City*, hal ini menimbulkan harapan yang sangat tinggi dari masyarakat dan pemerintah terhadap dampak positif dari penerapan program *Smart City* untuk meningkatkan kualitas hidup atau daya tarik kota mereka sendiri. *Smart City* dirasa mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi oleh beberapa kota besar di Indonesia, seperti permasalahan polusi, permasalahan transportasi umum, kesenjangan sosial, krisis ekonomi, dan sebagainya.

Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki permasalahan-permasalahan tersebut. Salah satunya masalah pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya komentar warga Bandung mengenai pembuatan KTP, kemacetan, administrasi, dll yang masuk ke *tweet* Ridwan Kamil selaku walikota Bandung. Bukan hanya permasalahan tersebut yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, masih banyak lagi permasalahan-permasalahan yang beragam. Melihat respon masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Bandung, perlu adanya fasilitas yang membantu pemerintah untuk meningkatkan layanannya terhadap masyarakat. Ridwan Kamil (infokomputer, 2015) selaku Walikota Bandung mengungkapkan:

*Smart City* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, pemantauan, dan pengendalian berbagai sumber daya yang ada di dalam kota secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Bandung sedang mengalami tahap pengembangan Bandung *Smart City* melalui *roadmap* dengan mengembangkan Bandung Metropolitan melalui lima langkah yaitu: 1) *Infrastructure*, yaitu dengan memfasilitasi masyarakat agar dapat mengakses *internet* dimana saja; 2) *Smart Government*, pemerintahan yang berorientasi pada teknologi; 3) *Open Government*, pemerintahan yang transparan, *share and collaboration*; 4) *Empowerment*, diharapkan masyarakat lebih ‘melek’ terhadap *internet, citizen engagement and vibrant digital industry*; dan 5) *Technopolis, ICT based Economic Exclusive Zone*.

Selain melalui *roadmap*, Ridwan Kamil juga membentuk ruang lingkup dari *Smart City* atau yang lebih dikenal dengan istilah *priorities area Smart City* Bandung. *Priorities area Smart City* Kota Bandung yang dibentuk oleh Ridwan Kamil yaitu *Government (Smart Government)*, *Education (Smart Education)*, *Transportation (Smart Transportation, smart parking)*, *Health (Health smart)*, *Energy (Smart Grid/smart energy)*, *Security (Smart Surveillance, Environment (Smart Environment, Community/ Social (Smart society, smart reporting, Bandung passport)*, *Finance (Smart payment)*, dan *Trading (Smart Commerce)*.

*Machine-to-Machine (M2M)* merupakan salah satu alat yang digunakan dalam pencapaian *priorities area* yang dibentuk oleh Ridwan Kamil. Untuk di Kota Bandung sudah ada beberapa penerapan dari *M2M*, yaitu *Bandung Command Center*, *e-parking*, tombol panik, dan *Bandung cloud of knowledge*. *Bandung Command Center (BCC)* merupakan salah satu upaya yang dilakukan Ridwan Kamil untuk mewujudkan Bandung *Smart City* dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, disamping itu *Bandung Command Center (BCC)* untuk memantau akses pelayanan publik yang baik sebagai tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan. *Command center* digunakan Ridwan Kamil untuk memonitor atau biasa disebut “blusukan *digital*” agar semakin dekat dan mengetahui keluhan-keluhan dari masyarakat sehingga pihak pemerintah segera mengambil keputusan dengan cepat atas apa yang terjadi.

Melalui *command center* ini diharapkan tujuan-tujuan dibentuknya *Smart City* dapat dicapai. Dalam *command center* ini terdapat banyak aplikasi yang dapat memonitor keadaan Kota Bandung. Fungsi dari *command center* sendiri

**Irmawati Sobandi, 2018**

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

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

yaitu untuk menyempurnakan pelayanan publik ke luar dan mempermudah pelayanan ke dalam yakni manajemen pengambilan keputusan dengan cepat. Dan dengan pemanfaatan teknologi ini diharapkan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan mudah. Seperti contoh memonitor kemacetan atau banjir bisa dilakukan pengawasan dan penyebaran informasi secara *real time* (infobdg.com, 2015).

*Smart Government* merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Secara umum, *smart government* adalah istilah yang merujuk pada pengimplementasian *ICT (Information and Communication Technologies)* pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif. *Smart Government* menurut Rubel (dalam Nento dkk, 2017, hlm. 1) adalah implementasi serangkaian proses melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga memungkinkan kelancaran informasi lintas program dan sektor pemerintah, dengan tujuan agar pemerintah menjadi lebih tanggap dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. Sedangkan, *Smart City* selain mencakup administrasi pemerintahan juga menangani layanan kesehatan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya.

Pertanyaan seputar konsep penggabungan jalan keluar permasalahan layanan administratif pada masyarakat dengan teknologi sudah menjadi perbincangan hangat di seluruh dunia sejak lama. Hal itu juga yang kemudian mendorong munculnya istilah *e-government* di masa lalu. Kebijakan yang mengatur *e-government*, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan sejak tahun 2003 ditandai dengan terbitnya INPRES 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* (Sitorus, 2009, hlm.136). Pada saat itu, *e-government* berfokus pada inisiatif supaya teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Kemudian beberapa waktu setelahnya, implementasi *e-government* mulai terlihat dengan adanya pelayanan secara *real-time* dan lebih cepat di instansi-instansi pemerintahan. Sayangnya, kelemahan dari konsep *e-government* adalah pelayanannya bersifat eksklusif, artinya masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dan instansi.

**Irmawati Sobandi, 2018**

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

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

Dengan landasan *e-government* yang sudah ada, maka kemudian muncul versi pembaruan yang bernama *Smart Government*. Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanannya sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif. Dalam beberapa praktiknya di Indonesia sampai saat ini, *smart government* memiliki nama dan integrasi sistem yang berbeda-beda untuk tiap daerah. Namun konsep yang dibawa sebenarnya sama, yaitu pada kemudahan pelayanan publik dan perizinan. Di Kota Bandung, selain kemudahan pelayanan publik dan perizinan, konsep lain *smart government* yang diusung adalah transparansi. Yaitu mendekatkan masyarakat dengan pegawai pemerintahan. Pengaduan kepada pemerintah dan pemberian reputasi kepada perangkat daerah dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi *online*.

Keseriusan Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan integrasi ini dibuktikan dengan dibangunnya *Bandung Command Center (BCC)*, pusat kendali untuk seluruh komponen *Smart City* termasuk *smart government*. *Smart government* diarahkan supaya mampu membangun *Smart City* yang ramah bagi semua orang. Artinya, *smart government* harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kemudahan akses *all-in-one*. Tidak ada lagi kebingungan, antri panjang di berbagai instansi pemerintahan, dan mengisi formulir kertas berlembar-lembar. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya berjudul “Pengembangan *Bandung Command Center*: Kebijakan dan Peranannya dalam Mengatasi Permasalahan Lalu Lintas” oleh Susy Ella dan Rosita Dwi Andari (2015, hlm. 2) memberikan penjelasan sebagai berikut:

*BCC* adalah sebuah inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Command Center* adalah bagian upaya menuju Bandung Smart City dimana pengawasan tidak selalu harus dilakukan secara manual. Sekarang di zaman serba canggih ini, penggunaan mesin komputer beserta alat-alat pendukungnya bisa diberdayakan untuk fungsi monitoring di Kota Bandung. Fungsi utama dari *command center* ini adalah (1) untuk menyempurnakan pelayanan publik keluar dan (2) mempermudah pelayanan kedalam yakni manajemen pengambilan keputusan cepat. Untuk pelayanan publik, seluruh pelayanan publik di kota Bandung dapat diakses dengan mudah dengan teknologi yang canggih.

Hasil penelitian lain yang menjadi rujukan penelitian ini berjudul “Menuju Konsep *Smart City*” oleh Shinta Esabella, S.T.,M.TI. (2016, hlm. 7) menjelaskan:

Pemerintah membangun *Bandung Command Center (BCC)* yang bekerjasama dengan IBM Indonesia dan PT. LAPI ITB untuk menyediakan *platform Smart City*. Tujuan dibangunnya BCC adalah untuk memberikan layanan akses yang cepat dan efisien kepada masyarakat terhadap bantuan permasalahan kota 24 jam dimana saja dalam wilayah pemerintah kota Bandung. Serta peran aparat dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.

Dengan merujuk pada berbagai penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti *Bandung Command Center (BCC)* karena ditengah banyaknya permasalahan rumit mengenai pelayanan publik Kota Bandung, adanya fasilitas *Bandung Command Center (BCC)* ini dapat mengimbangi permasalahan tersebut. *Command center* adalah bagian upaya menuju Bandung *Smart City*. Bandung sebagai kota pintar inilah yang menuntut pengawasan tidak melulu harus dilakukan secara manual. Sekarang di zaman serba canggih ini, penggunaan mesin komputer beserta alat-alat pendukungnya bisa diberdayakan untuk fungsi monitoring di Kota Bandung. Ada beberapa layanan yang terdapat di *Bandung Command Center (BCC)* seperti Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, dan juga *Call Center 112*, layanan ini berfungsi untuk melayani warga dalam situasi darurat seperti 911 milik Amerika Serikat.

Berangkat dari ketertarikan tersebut, peneliti memulai dengan mencari permasalahan yang senada dengan persoalan di atas. Untuk itu peneliti melakukan kegiatan pra penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung di Jalan Wastukencana Nomor 2 Kota Bandung. Dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kasubag TU UPT DISKOMINFO Kota Bandung yang bernama Novi Nuryanti, S.T., M.Ap menemukan tiga masalah mengenai pelayanan publik di Kota Bandung, diantaranya yaitu masyarakat Kota Bandung belum semua mengetahui tentang layanan yang ada di *Bandung Command Center (BCC)*. Layanan yang ada di *Bandung Command Center (BCC)* sudah meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan publik di Kota Bandung.

Hanya saja masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan-layanan beserta fungsinya yang ada di *Bandung Command Center (BCC)*.

Permasalahan lain yang ditemukan peneliti dari hasil wawancara yaitu masyarakat Kota Bandung tidak semua memiliki fasilitas yang memadai untuk layanan-layanan yang ada di *Bandung Command Center (BCC)*. Layanan yang ada di *Bandung Command Center (BCC)* mendorong Kota Bandung kearah *Smart City* dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Namun tidak semua kalangan masyarakat memiliki fasilitas yang memadai untuk fasilitas tersebut.

Masalah selanjutnya yang peneliti temukan dalam wawancara yaitu berkaitan dengan jaringan internet masyarakat yang terkadang mengalami gangguan. Fasilitas *Bandung Command Center (BCC)* menggunakan jaringan internet dalam menunjang pelaksanaannya. Hanya saja terkadang jaringan internet masyarakat mengalami beberapa gangguan sehingga berdampak pada kesulitan mengakses layanan tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang dikemukakan di atas menjadi dorongan *Bandung Command Center (BCC)* untuk meningkatkan fasilitasnya dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung. Fasilitas *Bandung Command Center (BCC)* ini sangat berkaitan dengan pengembangan *smart government* di Kota Bandung karena fasilitas ini memudahkan pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK). Adanya fasilitas ini menarik untuk diteliti baik dalam proses pelayanannya maupun dari dampaknya terhadap pemerintah dan masyarakat Kota Bandung. Fasilitas seperti ini, tidak hanya harus terdapat di Kota Bandung saja, melainkan juga perlu diadakan di kota lainnya agar mempermudah pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) sehingga dapat mendorong pemerintahan ke arah *Smart Government*.

Berangkat dari ketertarikan yang didukung dengan pemahaman mendalam yang diuraikan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam Mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung”.

## 2.1 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung? Untuk menjawab masalah tersebut, dibuat beberapa pertanyaan penelitian yang mengarah pada jawaban terhadap permasalahan utama penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung?
2. Bagaimana implementasi *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung?
3. Bagaimana perkembangan *Smart Government* dengan adanya *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung?
4. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam mengembangkan *Smart Government* melalui *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam mengembangkan *Smart Government* melalui *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung?

## 3.1 Tujuan Penelitian

### 3.1.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung.

### 3.1.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, penelitian ini pula memiliki tujuan khusus yaitu:

1. Mengidentifikasi konsep *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung.
2. Menganalisis implementasi *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung
3. Mendeskripsikan perkembangan *Smart Government* dengan adanya *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung.

4. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam mengembangkan *Smart Government* melalui *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung.
5. Mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam mengembangkan *Smart Government* melalui *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung.

#### **4.1 Manfaat/ Signifikansi Penelitian**

Adanya penelitian tentu memiliki hal yang ingin dicapai, salah satunya adalah adanya manfaat dari hasil penelitian tersebut. manfaat dari penelitian ini diharapkan tidak hanya dirasakan peneliti saja, melainkan juga dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat/ signifikansi sebagai berikut:

##### **4.1.1 Manfaat/ Signifikansi dari segi Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam tataran teoritis bidang pendidikan kewarganegaraan khususnya kajian tentang penelitian studi deskriptif PKn. Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung.

##### **4.1.2 Manfaat/ Signifikansi dari segi Kebijakan**

Memberikan gambaran tentang pembangunan fasilitas *Bandung Command Center (BCC)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan RPJMD Kota Bandung 2014-2018. Selanjutnya dapat ditingkatkan bila berhasil dan dievaluasi bila kurang berhasil memberikan beberapa alternatif solusi yang dapat diimplementasikan oleh pihak-pihak terkait dalam upaya mengembangkan *smart government* di Kota Bandung.

##### **4.1.3 Manfaat/ Signifikansi dari segi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

###### **1. Bagi Penulis**

Sebagai tolak ukur untuk menambah ilmu tentang pemerintahan khususnya pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan program *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government*.

###### **2. Bagi Pemerintah**

**Irmawati Sobandi, 2018**

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

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

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk memberikan masukan kepada instansi terkait untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pemerintahan kearah *smart government* dengan memanfaatkan keunggulan teknologi ataupun dengan cara lainnya.

### 3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam pelayanan publik sehingga pelayanan publik akan lebih efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat.

## 5.1 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan bagian yang memuat sistematika penulisan skripsi sesuai dengan bab, urutan penulisan dan hubungan atau keterkaitan antara bab satu dengan yang lainnya. Sistematika skripsi memuat penjelasan singkat mengenai isi dalam setiap bab pada skripsi ini. Adapun sistematika skripsi Peran *Bandung Command Center (BCC)* dalam Mengembangkan *Smart Government* di Kota Bandung terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai pokok-pokok masalah yang akan diteliti, mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

### 2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, menguraikan materi yang relevan dengan masalah penelitian, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis secara konseptual maupun teoritis terhadap topik yang diangkat. Adapun tinjauan pustaka yang digunakan yaitu mengenai informasi singkat tentang *Bandung Command Center (BCC)*, konsep *Smart City*, dan konsep *Smart Government*.

### 3. BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga, menjelaskan mengenai cara-cara dalam melakukan penelitian. Dimulai dengan desain penelitian, subjek dan lokasi penelitian, teknik

pengumpulan data, prosedur penelitian, pelaksanaan penelitian, hingga analisis dan pengolahan data.

#### 4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, kemudian temuan dilapangan berdasarkan teknik pengumpulan data melalui deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan deskripsi dari temuan dilapangan yang dikaitkan dengan teori dan konsep.

#### 5. BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi simpulan yang merupakan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis berdasarkan temuan di lapangan. Implikasi dan rekomendasi dirancang untuk memberikan saran kepada pihak-pihak yang bersangkutan.