

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Setelah melakukan penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan dari hasil kajian PERAN *BANDUNG COMMAND CENTER (BCC)* DALAM MENGEMBANGKAN *SMART GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif di Pemerintah Kota Bandung). Dari data dan fakta yang ada, peneliti memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak-pihak yang memerlukannya. Adapun simpulan, implikasi, dan rekomendasi tersebut sebagai berikut:

#### 5.1 Simpulan

##### 5.1.1 Simpulan Umum

Sesuai dengan hasil deskripsi penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, secara umum dapat disimpulkan bahwa peran *Bandung Command Center (BCC)* telah sesuai dengan yang diharapkan yaitu menjadikan Kota Bandung sebagai kota cerdas dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Di samping *Bandung Command Center (BCC)* ini bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan, juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. *Bandung Command Center (BCC)* berperan dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

##### 5.1.2 Simpulan Khusus

Setelah melakukan analisis yang mendalam, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan khusus yang disesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini. Simpulan khusus tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung memiliki tiga penerapan konsep yaitu: 1) *Control*, untuk mengontrol kinerja aparatur pemerintah Kota Bandung

melalui teknologi atau berbasis internet; 2) *Observ*, untuk pengamatan kondisi kota seperti lalu lintas, cuaca, berita, keamanan masyarakat, dan sosial media.; serta 3) *Connect*, untuk menghubungkan masyarakat dengan pemerintah begitupun sebaliknya.

2. Implementasi *Bandung Command Center (BCC)* dalam mengembangkan *smart government* sudah berjalan sesuai dengan tujuannya mulai dari proses perencanaan, proses pelaksanaan, dan setelah pelaksanaan program layanan yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)* sudah berjalan baik. Program layanan yang ada di *Bandung Command Center (BCC)* dalam upaya mengembangkan *Smart Government* berawal dari ide Walikota Bandung Ridwan Kamil, ide-ide tersebut dipicu oleh masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat Kota Bandung.
3. Perkembangan *smart government* di Kota Bandung dengan adanya *Bandung Command Center (BCC)* dapat dinilai dari 8 faktor yang menentukan kualitas pelayanan sektor publik atau *service quality (servqual)* setelah adanya *Bandung Command Center (BCC)* terdapat perkembangan *smart government* karena dengan pemanfaatan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Setelah aspek peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari perkembangan *smart government* dinilai semakin baik setelah adanya *Bandung Command Center (BCC)*. Setelah adanya *Bandung Command Center (BCC)* pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien, dari segi waktu pelayanan publik menjadi lebih cepat karena menggunakan sistem program layanan. Setelah adanya *Bandung Command Center (BCC)* pemerintah Kota Bandung mendapatkan prestasi dalam hal pemerintahan. Kota Bandung mendapat predikat sebagai *Best Smart City* dan *Best Government* dalam ajang *Indonesia's Best Smart City and Best Gov Award 2016*.
4. Dalam mengembangkan *smart government* melalui *Bandung Command Center (BCC)* di Kota Bandung tentunya tidak semua berjalan sempurna. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi yaitu kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan *smart government*, Sumber Daya

Manusia (SDM) dalam teknologi yang mendukung fasilitas *Bandung Command Center (BCC)*, kurangnya informasi yang cukup tentang *Bandung Command Center (BCC)*, dan kesulitan mengakses program layanan ketika jaringan internet kurang baik.

5. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam mengembangkan *smart government* diantaranya adalah mengoptimalkan anggaran, meningkatkan intensitas perawatan alat-alat untuk meminimalisir kerusakan, menggunakan tenaga-tenaga ahli dari luar pemerintahan yang memang bisa melakukan operasional di *Bandung Command Center (BCC)* dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang *Bandung Command Center (BCC)*. Sedangkan upaya yang dilakukan masyarakat adalah dengan memanfaatkan wifi, terlebih sekarang sudah ada fasilitas wifi Bandung Juara yang disediakan oleh Walikota Bandung Ridwan Kamil.

## 5.2 Implikasi

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan lingkungan pemerintahan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan, pemerintahan, dan juga penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi karya ilmiah ini terhadap Departemen Pendidikan Kewarganegaraan adalah memberikan sumbangsih pemikiran serta gambaran yang berkaitan dengan materi pelayanan publik. Karya ilmiah ini memberikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik di lapangan serta cara meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang dilakukan pemerintah yaitu membangun fasilitas penunjang pelayanan. Korelasi dengan PKn, fasilitas pelayanan publik ini memberi manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan, kepercayaan, serta partisipasi warga negara.
2. Implikasi karya ilmiah ini terhadap staf *Bandung Command Center (BCC)* adalah memberikan sumbangsih pemikiran mengenai manfaat *Bandung Command Center (BCC)* serta pelaksanaan program pelayanan yang tersedia di

*Bandung Command Center (BCC)* sehingga dapat dijadikan acuan untuk semakin meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pimpinan.

3. Implikasi karya ilmiah ini terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah memberikan sumbangsih pemikiran mengenai implementasi *Bandung Command Center (BCC)*, kendala serta upaya yang dihadapi dalam pengembangan *smart government* sehingga dapat dijadikan acuan sebagai bahan evaluasi. Karya ilmiah ini memberi manfaat sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
4. Implikasi karya ilmiah ini terhadap Pemerintah Kota Bandung adalah memberikan sumbangsih pemikiran mengenai keberhasilan pemerintah dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung melalui *Bandung Command Center (BCC)*. Karya ilmiah ini bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah sehingga dapat memperbaiki kekurangan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Implikasi karya ilmiah ini terhadap masyarakat adalah memberikan sumbangsih pemikiran mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui fasilitas yang dibangun oleh pemerintah. Karya ilmiah ini memberikan manfaat untuk memberikan gambaran pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
6. Implikasi karya ilmiah ini terhadap peneliti selanjutnya adalah memberikan gambaran umum dan khusus tentang konsep, implementasi, perkembangan, kendala, dan upaya dalam mengembangkan *smart government* melalui fasilitas *Bandung Command Center (BCC)* sesuai dengan temuan-temuan yang konkrit di lapangan.

### 5.3 Rekomendasi

Peneliti mengemukakan beberapa rekomendasi berkaitan dengan pengembangan *smart government* melalui fasilitas yang dibangun oleh pemerintah. Adapun beberapa hal yang menjadi rekomendasi yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

**Irmawati Sobandi, 2018**

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

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

#### 1. Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

Hendaknya dapat memperbanyak kajian mengenai pelayanan publik dan pemerintahan. Memperbanyak kajian mengenai inovasi-inovasi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Mahasiswa sebagai bagian dari masyarakat juga hendaknya melakukan praktek langsung dalam menyalurkan aspirasinya dengan memanfaatkan program layanan yang disediakan pemerintah Kota Bandung dalam mengembangkan *smart government* melalui program layanan yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)*. Selain itu Departemen PKn dapat memanfaatkan berbagai aplikasi pelayanan publik untuk dapat dimanfaatkan dan disosialisasikan kepada mahasiswa dalam proses perkuliahan.

#### 2. Bagi Staf *Bandung Command Center (BCC)*

Hendaknya dapat meningkatkan kualitas sumber daya staf *Bandung Command Center (BCC)* agar dapat mengimbangi kecanggihan teknologi pemerintahan sehingga proses pelayanan publik lebih maksimal menggunakan program layanan yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)*.

#### 3. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung

Hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan kecanggihan Teknologi dan Informasi (TIK). Mengoptimalkan anggaran yang dengan menciptakan barang atau sistem yang semaksimal mungkin. Sebaiknya menambah program layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Selain itu, hendaknya Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) meningkatkan proses sosialisasi terkait program layanan yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)* kepada seluruh lapisan masyarakat.

#### 4. Bagi Pemerintah Kota Bandung

Hendaknya pemerintah menciptakan banyak inovasi dengan membangun fasilitas dan program pelayanan lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, hendaknya dapat mengoptimalkan pengembangan *Smart City* tidak hanya berfokus pada elemen *smart government* namun juga dalam semua elemen.

#### 5. Bagi Masyarakat

**Irmawati Sobandi, 2018**

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

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

Hendaknya menggunakan berbagai aplikasi pelayanan publik yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)* karena akan sangat membantu dalam efektifitas dan kemudahan untuk mendapatkan berbagai pelayanan. Selain itu masyarakat harus berperan aktif dalam memanfaatkan program layanan dengan memberikan aspirasi berupa masukan dan saran. Masyarakat hendaknya dapat mengikuti perkembangan jaman sehingga dapat lebih memudahkan dalam memenuhi kebutuhannya di segala aspek kehidupan.

#### 6. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebaiknya lebih mendalami program layanan yang disediakan *Bandung Command Center (BCC)* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian lebih mendalami permasalahan dan hambatan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan program layanan yang tersedia di *Bandung Command Center (BCC)*. Serta lebih melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga diharapkan dapat memberi masukan terhadap permasalahan yang terjadi.