**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Konteks Penelitian**

Masalah pelayanan publik semakin memperoleh perhatian dari Walikota Bandung Ridwan kamil serta masyarakat secara umum. Menguatnya perhatian tersebut, diawali dari munculnya berbagai persoalan dalam pelayanan publik yang dinilai lambat bahkan dianggap tidak memuaskan masyarakat. Pemerintah Kota Bandung berupaya untuk meningkatkan pelayanan demi memenuhi kebutuhan warganya. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung saat ini yaitu menciptakan sebuah unit pengendalian utama yang dinamakan Bandung *Command Center* (BCC)yang mana merupakansalah satu bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung tepatnya pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan (UPT PUSMINTAH).Bandung *Command Center* dibangun sejak tahun 2014 dan resmi beroperasi pada tanggal 19 Januari 2015, tujuan dari Bandung *Command Center* adalah untuk menyempurnakan pelayanan publik keluar, dan  mempermudah pelayanan kedalam yakni manajemen pengambilan keputusan.

Bandung *Command Center* (BCC)berfungsi sebagai unit pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis online, ada tiga layanan unggulan yang dimiliki oleh BCC, yaitu LAPOR! (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat), *Call Center* 112 dan aplikasi berbasis android *Panic Button*. Selain itu BCC berfungsi sebagai wadah informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang dipergunakan untuk memudahkan dalam hal pengambilan keputusan.

Tiga layanan unggulan yang ditawarkan oleh BCC sangatlah inovatif, salah satunya yakni LAPOR! (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah Kota Bandung dalam pengawasan program-program pembangunan. Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijaring melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi canggih dan dapat diakses secara mudah oleh publik. dengan adanya LAPOR! masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengaduan atau keluhan secara manual yang mana harus mendatangi tiap-tiap dinas yang berkaitan dengan masalah yang akan dilaporkan sehingga membutuhkan waktu luang untuk melakukan pengaduan atau pelaporan tersebut selain itu masyarakat harus melakukan administrasi sesuai prosedur pelaporan atau pengaduan yang mana prosesnya sangat panjang dan lama. Jika dibandingkan dengan cara manual, LAPOR! lebih efektif dalam prosesnya. Masyarakat hanya membutuhkan *Handphone* untuk SMS ke nomor 1708 atau *mendownload* aplikasi *mobile* LAPOR! yang telah tersedia pada *Appstore* (toko aplikasi dalam telepon genggam) selain itu LAPOR! juga bisa dilakukan dengan cara mengunjungi [www.lapor!.go.id](http://www.lapor!.go.id).

Layanan yang kedua yaitu layanan *Call Center* 112 layanan ini dapat digunakan ketika situasi gawat darurat seperti halnya kecelakaan, kebakaran, bencana alam, dll. Ketika kita mengalami keadaan yang darurat kita dapat menghubungi nomor *Call Center* 112 tanpa menggunakan Pulsa seluler bahkan tanpa jaringan telepon sekalipun. Hal ini memudahkan masyarakat ketika mengalami situasi panik dan membutuhkan pertolongan cepat.

Baru-baru ini BCC memiliki sebuah aplikasi canggih yang dinamakan *Panic Button.* Aplikasi ini memiliki fungsi yang hampir sama dengan layanan LAPOR! dan *Call Center* 112. Yang membedakan dari ketiganya yaitu cara kerja dan proses penyelesaiannya. *Panic Button* memiliki keunikan tersendiri yaitu hanya dengan menekan tombol SOS sebanyak tiga kali, maka dengan otomatis akan terhubung dengan alarm atau Sirene BCC. Ketika alarm atau sirene itu berbunyi maka pegawai BCC akan langsung menghubungi dan melihat GPS posisi korban yang mengalami situasi gawat darurat.

Seperti yang telah dipaparkan diatas, ketiga layanan yang ditawarkan oleh BCC memiliki kecanggihan dan keunikannya masing-masing. Hal ini menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan memudahkan kinerja pemerintah Kota Bandung khususnya BCC. Dalam kegiatan layanan publik tentunya mengalami beberapa kendala. Kendala yang terjadi sering kali berasal dari masyarakat yang kurang mengerti dalam menggunakan layanan yang ada di BCC, misalnya dalam layanan *Call Center 112* sering kali menerima telepon dari masyarakat yang hanya mencoba-coba atau hanya melakukan keisengan untuk memastikan apakah nomor tersebut benar-benar bisa terhubung langsung dengan operator atau tidak. layanan aplikasi *Panic Button* juga mengalami masalah yang berkaitan dengan koneksi yang buruk dan lambat pada perangkat yang terkoneksi langsung dengan operator sehingga menghambat dalam proses penanganan situasi darurat.

Pelayanan BCC belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan pengaduan berbasis online di BCC sehingga belum bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang mengelola BCC sehingga mengharuskan BCC untuk memberlakukan sistem kerja *shift* dimana setiap pegawai secara bergantian datang ke tempat kerja agar kegiatan operasional tetap berjalan. Jumlah keseluruhan pegawai di BCC kurang lebih 9 orang. Dengan 9 orang pegawai yang menjadi pelaksana BCC masih sangat kurang untuk melayani masyarakat kota bandung yang berjumlah kurang lebih dua juta jiwa, hal ini tentu saja akan membuat pelayanana BCC tidak efektif.

Bandung *Command Center* diciptakan oleh Walikota Bandung yaitu Ridwan kamil yang akrab disapa kang Emil sebagai salah satu langkah menuju *Smart City* di Kota Bandung. *Smart City* merupakan salah satu strategi pembangunan dan manajemen kota yang masih baru. Konsep ini muncul dan berkembang seiring dengan perkembangan media dan teknologi. Sebuah kota akan menjadi pintar apabila sumberdaya manusia dan sumberdaya alamnya dapat diolah secara bijaksana sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kehidupan yang berkualitas. *Smart city* memiliki beberapa elemen yang dapat menyukseskan sebuah kota dalam menjalankan konsep smart city diantaranya yaitu *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Governance*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart Living*.

Beberapa kota di Indonesia telah menerapkan konsep *Smart City,* salah satunya yaitu Kota Bandung. Perkembangan media dan teknologi saat ini menjadikan Bandung sebagai kota yang pertumbuhannya semakin tinggi, sehingga membutuhkan sistem perkotaan yang lebih mumpuni. Selain itu kemampuan pengawasan dan pelayanan dari pihak Pemerintah Kota perlu di*upgrade* (ditingkatkan)*.* Dalam mengatasi hal ini pemerintah Kota Bandung memiliki inovasi pelayanan dan pengawasan yang *realtime* (waktu nyata secara kuantitas) sehingga mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung”

1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari konteks penelitian di atas, agar masalah dalam penelitian lebih spesifik, perlu adanya suatu fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat menggambarkan pokok masalah yang diteliti, maka fokus penelitian yang akan dikaji yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung*.*

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
2. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung*.*

1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Administrasi Negara dan secara khusus tentang kajian mengenai Efektivitas Pelayanan.

1. Secara praktis

Diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap permaslahan yang berkaitan tentang Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung*.*

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi pada Bandung *Command Center* yang merupakan salah satu unit Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Jalan Wastukencana No. 2 Kota Bandung Jawa Barat.

1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian dilakukan mulai tanggal 18 Desember 2017- April 2018. Berikut tahapan dalam penyusunan skripsi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**

 **Jadwal Lamanya Penelitian**

**Tahun**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan****Minggu** **Kegiatan** | **2017** | **2018** |
| **Desember** | **Januari** | **Februari** | **Maret** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1** | **Tahapan Persiapan** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | a. Perizinan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | b. Penjajagan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | c. Pengajuan Judul |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | d. Pengesahan Judul |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | e. Pembuatan Proposal |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | f.  Bimbingan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | g. Pengesahan laporan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **2** | **Tahap Penelitian** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | a. Observasi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | b. Wawancara |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **3** | **Tahap Penyusunan** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | a. Pengolahan Data |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | b. Analisis Data |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | c. Pembuatan Laporan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **4** | **Tahap Pengujian** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | a. Seminar Proposal |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | b. Revisi Proposal |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | c. Sidang Skripsi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | d. Revisi hasil sidang |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |