

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setelah lahirnya reformasi di Indonesia, maka telah terjadi perubahan yang sangat mendasar dalam tatanan sistem penyelenggaraan pemerintah di Republik Indonesia. Perubahan sistem penyelenggara pemerintahan tidak hanya terjadi di Pemerintah Pusat, tetapi juga terjadi Pemerintah Daerah. Penerapan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk inovasi daerah dari pasal 386 hingga pasal 390 UU 23 Tahun 2014 bahwa inovasi yang dimaksud dalam pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Bentuk pembaharuan antara lain penerapan hasil, ilmu pengetahuan dan teknologi dan temuan baru dalam penyelenggaraan kebijakan pemerintahan. Kebijakan inovasi daerah mengacu pada prinsip : (1) peningkatan efisiensi ; (2) perbaikan efektivitas; (3) perbaikan kualitas pelayanan; (4) tidak ada konflik kepentingan; (5) berorientasi pada kepentingan umum; (6) dilakukan secara terbuka; (7) memenuhi nilai-nilai kepatuhan; (8) dapat dipertanggung jawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri. <sup>1</sup>

Prinsip-prinsip tersebutlah yang menjadikan bahwa masyarakat menginginkan adanya perubahan di berbagai sektor karena di jaman serba maju dan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

arah perubahan yang sangat cepat di perlukan kerja keras bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah saat ini dituntut untuk melakukan pembaharuan diberbagai sektor sebagai suatu langkah untuk mengatasi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Inovasi menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna di mata rakyatnya. Inovasi tidak hanya penting untuk meningkatkan pelayanan tetapi juga untuk meningkatkan kapabilitas pemerintah. Keberadaan pemerintah daerah di mana pun juga adalah dimaksudkan untuk menghasilkan output. Output penyelenggaraan pemerintahan oleh daerah adalah berupa percepatan kesejahteraan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat sehingga bisa mencapai suatu kehidupan yang lebih baik, tetapi semua itu perlu kerjasama antara pemerintah dan masyarakat agar hal tersebut dapat dicapai melalui pemberdayaan masyarakat, peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah

Kebijakan pemerintah untuk mewujudkan keinginan tersebut telah dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government diharapkan dengan adanya intruksi ini pemerintah daerah dapat menjawab segala aspirasi masyarakat untuk lebih terbuka dan dapat memberikan pelayanan publik berbasis teknologi secara cepat dan efisien.<sup>2</sup>

Implementasi kebijakan tentang pengembangan E-Government diharapkan semua kota untuk berinovasi begitu juga dengan kota Bandung yang bertujuan untuk

---

<sup>2</sup> Intruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan E-government

meningkatkan pelayanan yang baik melalui konsep Bandung *Smart city* dan tertuang melalui Intruksi Walikota Bandung No 002 Tahun 2013 tentang rencana aksi menuju Bandung Juara dimana salah satu pointnya adalah ingin menjadikan Kota Bandung.<sup>3</sup> Sebagai kota yang cerdas melalui perkembangan teknologi dan informasi dengan di jalankan nya intruksi tersebut di harapkan kota Bandung dapat meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga kepuasan masyarakat meningkat sehingga partisipasi masyarakat di dalam memajukan Kota Bandung bisa terpenuhi.

Yang menjadi fokus kebijakan *Smart City* diharapkan mampu mengurangi permasalahan mendasar di dalam pemberian layanan, selain itu pun kualitas layanan yang di berikan oleh pemerintah perlu ada perbaikan mulai dari sarana dan prasarana penunjang agar kenyamanan masyarakat di dalam memperoleh pelayanan bisa di optimalkan sekalipun dalam bidang pelayanan publik upaya-upaya telah di lakukan dengan menetapkan suatu standar pelayanan publik, dengan harapan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan transparan dapat terwujud

Upaya tersebut belum banyak di nikmati masyarakat hal tersebut terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit-belit, lamban, agar tidak akan terjadi lagi keterlambatan maupun susah nya mendapatkan akses di dalam pemberian pelayanan seperti contoh : pembuatan KTP, berbelit-belit nya pengurusan perizinan penanaman modal, susah nya mengakses data elektronik serta tidak merespon terhadap kepentingan masyarakat dan lain-lain

---

<sup>3</sup> Intruksi Walikota, No 002 Tahun 2013 Tentang Rencana Aksi Menuju Bandung Juara

Salah satu cara konsep utama *Smart City* disebut sebagai kota pintar artinya adalah konsep yang mengetengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta pelayanan secara cepat, tepat dan optimal. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien serta suatu konsep pengembangan, penerapan dan implementasi teknologi yang disuatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara sebagai sistem yang ada didalamnya (Prof. Dr. Ir. Suhono Harso Supangkat).<sup>4</sup>

Bisa dibilang, konsep kota cerdas ini adalah integrasi informasi secara langsung dengan masyarakat perkotaan. Dimana Kota Bandung sedang mengoptimalkan konsep *Smart city* dengan membuat 3 tahapan rancangan awal yaitu:

1. *Digitalisasi*
2. Interaksi dimana sistem akan dapat berinteraksi.
3. Mesin ke Mesin Proses dimana antara sistem yang satu dengan yang lainnya dapat saling berkomunikasi dan ini yang di namakan sebagai *intelligent infrastructure*

Sesuai dengan visi membangun Kota Bandung yang unggul, nyaman dan sejahtera, lalu visi tersebut diterjemahkan dalam 3 pilar, yaitu :

1. Inovasi
2. Kolaborasi
3. Desentralisasi

---

<sup>4</sup> I Putu Agus Eka Pratama, ST., MT. Smart City Beserta Cloud Computing. Jakarta : PT. Informatika. Hlm 52

Dengan tuntutan masyarakat yang tinggi dan perkembangan teknologi yang sangat cepat maka pemerintah Kota Bandung pada tahun 2014 membangun *Bandung Command Center* yang resmi beroperasi pada tanggal 19 Januari 2015 di tujuan untuk menyempurnakan pelayanan public dari pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat. *Bandung Command Center* menjadi salah satu inovasi Pemerintah kota Bandung dalam hal pelayanan public selain itu juga *Bandung Command Center* juga merupakan salah satu kunci penting dalam upaya Pemerintah Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City* serta sebagai alat untuk memperbaiki kualitas tata kota dan sebagai alat pengontrol berjalannya kegiatan perkotaan.

Apalagi ditopang dengan banyaknya sarana penunjang dan dibantu operator selular akan mempercepat tercapainya sebuah kota untuk menuju smart city dalam arti sesungguhnya, bukan hanya pintar dalam kecanggihan teknologi, namun bagaimana mengedepankan sosio- budaya akan beriringan dengan kemajuan kota itu sendiri. Selain 3 tahapan konsep *Smart City* walikota Bandung melakukan pendekatan berbasis komunitas dan gotong royong dan memasukan 6 prioritas *Smart City* Kota Bandung di antaranya adalah *transportation, health, education, government, environment, social*.<sup>5</sup>

---

Prof. Dr. Ir. Suhono Harso Supangkat, 2015, Smart City Bandung : PT.Informatika

**Tabel 1.1**  
**Program Bandung SmartCity**

No	Prioritas	Program	Target	Realisasi
1	Transportasi	1. Bosed (Bike on the street everybody happy)	150 Sepeda	50 Sepeda
		2. Bis sekolah gratis	60 Bus	26 Bus
		3. Pembangunan Sky Walk	800 m	400 m
		4. Metro Kapsul	6 km	Sedang proses perijinan
		5. Cable car	5 km	Sedang proses perijinan
		6. E-parking	160 titik kantong paker	100 kantong parkir
2	Health	1. Ambulance motor/ Layad Rawat	50 motor	10 motor
		2. Pembangun Rumah Sakit	8 RumahSakit	3 Rumahsakit
		3. Wecare.id/bandung	Seluruh Warga Bandung	
		4. OMABA (Ojek Makanan Balita)	30 Kecamatan	
3	Education	1. Micro Library Bandung	20 tempat	2 Tempat
		2. Bandung Kota Pendidikan Inklusif	Seluruh Sekolah	100 Sekolah
		3. Pusteling (Perpustakaan Keliling)	15 Kendaraan	5 Kendaraan
4	Government	1. Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK)	30 Kecamatan	30 Kecamatan
		2. Mapeling (Mobil Pelayanan Keliling)	15 Kendaraan	5 Kendaraan
		3. Bandung Command Center	1 Bangunana	1 Bangunan
		4. Sistem Informasi Penilaian (SIP)	Memberikan pelayanan terbaik	Diterapkan semua Instansi
5	Environment	1. Revitalisasi Sungai	10 Sungai	3 Sungai
		2. Revitalisasi Taman	150 Taman	70 Taman
		3. Program Bangunan Hijau	Seluruh Bangunan	Tahap Penerapan
		4. Gerakan pungut sampah	Eduakasi Masyarakat	Selalu di sosialisasikan tiap minggu
6	Social	1. Kampung Deret	8 Kampung	1 Kampung
		2. Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan	Seluruh Warga Miskin	Sebagian Warga Miskin

Dengan di kembangkan nya kota Bandung sebagai Kota berbasis teknologi di harapkan program-program yang telah ada bisa berjalan dengan baik dan pelayanan yang ada pada saat ini bisa berubah menjadi cepat,*efisien* dan mudah terlebih dengan adanya Bandung Command center diharapkan mempermudah di dalam mengambil suatu keputusan.

Alasan penulis mengambil judul ini karena tertarik dengan konsep *smart city* dan juga *Bandung Command Center* yang di terapkan di dalam menjalankan roda Pemerintahan di Kota Bandung yang telah berhasil membawa dampak perubahan baik secara langsung maupun tidak langsung yang di rasakan masyarakat dan juga banyak nya apresiasi dan penghargaan yang di raih Kota Bandung salah satunya adalah Penghargaan Telkom Nusantara sebagai Kota yang mempengaruhi bidang Smart City,Kota Bandung terpilih menjadi finalis 6 besar dunia untuk inovasi *smart city* dari *world smart city organization* di Barcelona setelah bersaing dengan lima kota besar lainnya yaitu Moskow,Dubai,Buenos Aires,Curitiba dan Peterborough. Dan Juara ke 2 di dalam index *Smart City* se Indonesia.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut,selanjutnya dirumuskan judul yaitu :

**Pelaksanaan Bandung Command Center dalam mendukung *Smart City* di Kota Bandung (Studi di *Bandung Command Center* UPT Diskominfo Kota Bandung )**

## **1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Fokus penelitian**

Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik melalui inovasi berbasis teknologi untuk menuju Bandung *Smart city* melalui pembangunan Bandung Command Center.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas untuk memberikan arahan dalam penelitian ini, selanjutnya peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana Pelaksanaan *Bandung Command Center* dalam mendukung *Smart City* di Kota Bandung.
- 2 Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan *Smart City* di dalam pelayanan di *Bandung Command Center*

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.**

### **1.3.1 Maksud Penelitian.**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui usaha – usaha dan memberikan gambaran Pelaksanaan pelayanan publik dalam program Bandung *Smart City* di Kota Bandung melalui pembangunan *Bandung Command Center* yang diharapkan dengan adanya pusat kendali didalam mengelola kota bisa berdampak baik bagi masyarakat baik program fundamental seperti perbaikan fasilitas Internet bagi seluruh kantor dinas, perapihan kabel-kabel di Kota Bandung, dan lain

sebagainya selain itupun ada program populis yaitu pengawasan proyek pembangunan infrastruktur, pengawasan titik-titik kemacetan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian.**

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan akan *Smart City* dalam pelayanan publik di Kota Bandung.

1. Bagaimana Pelaksanaan *Bandung Command Center* dalam mendukung *Smart City* di Kota Bandung.
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan *Smart City* di dalam pelayanan di *Bandung Command Center*.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan dalam pengembangan ilmu Pemerintahan pada umumnya, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan *Smart City* dalam pelayanan publik di kota Bandung (Studi di *Bandung Command Center* Diskominfo Kota Bandung).
2. Dapat dijadikan acuan bagi penulis lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Memberikan pengetahuan kepada penulis tentang sejauh mana pelaksanaan *Smart city* dalam pelayanan publik di Kota Bandung dan juga bagaimana upaya

meningkatkan pelayanan publik dalam menjalankan program Bandung *smart city* agar berjalan dengan baik Khususnya di *Bandung Command Center*.