

Evaluasi Command Center dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi Kasus Bandung Command Center)

Muhamad Munawir Amin, S.Kom.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Globalisasi dan urbanisasi membawa perubahan signifikan di kawasan perkotaan, yang memengaruhi aspek fisik, budaya, sosial, dan ekonomi. Berdasarkan perkiraan Bank Dunia, pada tahun 2050, sekitar 6,8 miliar orang di dunia akan tinggal di daerah perkotaan (Izzuddin, 2022). Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk yang tinggal di wilayah perkotaan diperkirakan telah mencapai 57,3 persen dari total populasi Indonesia dan diproyeksikan akan meningkat hingga 66,6 persen pada tahun 2035 (Safitri & Pradipta, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kawasan perkotaan akan terus berkembang, aktivitas ekonomi akan semakin intensif, dan lingkungan akan semakin padat (Izzuddin, 2022).

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan hadirnya revolusi industri 4.0 memberikan perubahan di berbagai bidang, mulai dari sektor swasta hingga pemerintah (Izzuddin, 2022). Teknologi informasi dapat memberikan solusi untuk memecahkan berbagai tantangan yang dihadapi kawasan perkotaan akibat globalisasi dan urbanisasi.

Smart city merupakan konsep pengelolaan kota yang memanfaatkan potensi *Internet of Things* (IoT) melalui penerapan teknologi informasi di seluruh aspek perkotaan. Konsep *smart city* diyakini sebagai solusi inovatif atas berbagai tantangan pembangunan kota. Konsep ini memanfaatkan teknologi informasi dan digital dalam setiap aspek kehidupan, mulai dari pengelolaan infrastruktur, sumber daya, lingkungan, hingga pelayanan publik (Izzuddin, 2022).

Salah satu program Pemerintah Kota Bandung dalam upaya menuju Bandung *Smart City* adalah Bandung Command Center (BCC). BCC merupakan suatu terobosan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dalam melaksanakan fungsi *monitoring*. Fungsi utama dari *command center* ini adalah (1) untuk menyempurnakan pelayanan publik *external* dan (2) mempermudah

pelayanan *internal*, yakni manajemen pengambilan keputusan yang cepat. BCC menjadi pusat informasi dari seluruh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Bandung (Ella & Andar, 2015). Akan tetapi, untuk memanfaatkan teknologi informasi ini, diperlukan data yang berkualitas.

Sejalan dengan itu, pada Perpres 39 Tahun 2019 menyatakan bahwa “untuk mewujudkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan, perlu didukung oleh data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan” (Indonesia, 2019). Dengan demikian, ketersediaan data yang berkualitas menjadi hal yang penting untuk memperkuat tata kelola pemerintah demi mewujudkan *smart government* dan untuk meningkatkan efektivitas dalam *monitoring*, evaluasi, dan pengendalian. *Smart government* berfokus kepada tiga aspek utama, yaitu partisipasi masyarakat dalam menentukan keputusan secara langsung maupun tidak langsung, peningkatan jumlah dan kualitas layanan publik, serta transparansi di dalam pemerintah sehingga dapat diketahui oleh masyarakat secara luas (Izzuddin, 2022).

Oleh sebab itu, integrasi sistem *smart city* dan *smart government* menjadi hal yang menarik untuk diteliti guna tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dalam mendukung *good governance* dan peningkatan pelayanan publik, serta untuk menghadapi permasalahan perkotaan ke depannya.

1.1. Rumusan Masalah

- Bagaimana implementasi Bandung Command Center dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.
- Bagaimana Bandung Command Center mengatur dan mengelola data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan.
- Bagaimana Bandung Command Center memanfaatkan IoT untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Bagaimana Bandung Command Center memanfaatkan data yang didapat untuk dijadikan *monitoring*, evaluasi, dan pengendalian kawasan.

1.2. Tujuan Penelitian

- Menganalisis efektivitas BCC dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bandung.
- Mengkaji bagaimana data dapat dikelola dan dimanfaatkan sebagai *monitoring*, evaluasi, dan pengendalian kawasan yang saling terintegrasi dan akurat.
- Mengetahui pemanfaatan *Internet of Things* (IoT) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Smart City

Smart city atau kota pintar adalah suatu konsep pengembangan sebuah kota yang memanfaatkan kecanggihan teknologi secara inovatif, efektif, dan efisien dengan menghubungkan infrastruktur fisik, ekonomi dan sosial di suatu wilayah. Tujuan dari penerapan konsep *smart city* adalah untuk meningkatkan pelayanan dan menciptakan kualitas hidup yang lebih baik (Izzuddin, 2022). Namun, penerapan *smart city* di Indonesia dihadapkan pada tantangan terkait sumber daya manusia, kapasitas anggaran, infrastruktur teknologi, regulasi, dan kolaborasi antarpemangku kepentingan (Rifaid, Tawakkal, & Bayu Mitra A., 2023).

2.2. Smart Government

Smart government adalah salah satu aspek dari *smart city* yang berfokus pada tata kelola pemerintah. Dalam hal ini, adanya hubungan dan kerja sama yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat menciptakan tata kelola dan kinerja pemerintahan yang transparan, adil, dan demokratis. *Smart government* terdiri dari tiga aspek utama, yaitu partisipasi masyarakat dalam menentukan keputusan secara langsung maupun tidak langsung, peningkatan jumlah dan kualitas pelayanan publik, dan juga adanya transparansi di dalam pemerintah sehingga dapat diketahui oleh masyarakat secara luas (Izzuddin, 2022).

2.3. Bandung Command Center

Bandung Command Center (BCC) adalah inovasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai upaya untuk mewujudkan *smart city* di kota bandung. BCC berfungsi sebagai sarana pelayanan publik yang menangani pengaduan dan pengawasan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat Kota Bandung (Theresia, 2022). BCC memberikan beberapa manfaat, meliputi pengurusan KTP, perizinan, pemantauan kemacetan, dan banjir dengan kemampuan pengawasan dan penyebaran informasi yang dapat dilakukan secara real-time (Ella & Andar, 2015).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan beberapa pendekatan seperti kerangka teori sebagai acuan penjelasan dan kumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan analisis dokumen.

4. Waktu Pengerjaan

Dalam menyelesaikan penelitian agar tepat waktu dan tepat sasaran, berikut rencana jadwal penelitian.

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Penyusunan Proposal						
Tinjauan Literatur						
Perumusan Metodologi						
Pengumpulan Data						
Analisis Data						
Penyusunan Laporan dan Publikasi Hasil Penelitian						

5. Anggaran

Adapun rencana anggaran yang di perlukan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Komponen Anggaran	Rincian	Perkiraan Biaya (Rp)
Biaya Penelitian		

1. Pengumpulan literatur	Pembelian jurnal/buku, percetakan	1.000.000
2. Pengembangan instrumen penelitian	Penyusunan kuesioner, responden, wawancara, kunjungan lapangan, Focus Group Discussion (FGD), perangkat lunak analisis.	10.000.000
3. Penyusunan Laporan dan Publikasi hasil penelitian	Percetakan, sosialisasi	2.000.000
4. Lainnya	Transportasi, ATK	2.000.000
Total biaya		15.000.000

6. Hasil Yang Diharapkan

Pada penelitian ini, diharapkan dapat menjawab efektivitas pelayanan publik yang diukur melalui survei kepuasan masyarakat, dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan atau *best practice* dalam penerapan *Command Center*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana data yang dihasilkan dapat dikelola dan dimanfaatkan secara efektif, serta dapat menjelaskan bagaimana perangkat IoT dapat dimanfaatkan untuk pelayanan publik secara maksimal, efektif, dan efisien.

7. Referensi

- Ella, S., & Andar, R. N. (2015). Pengembangan Bandung Command Center: Kebijakan dan Peranannya dalam Mengatasi Permasalahan Lalu Lintas. *Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur*, 2-3.
- Indonesia, P. R. (2019). *Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019*.
- Izzuddin, F. N. (2022). KONSEP SMART CITY DALAM PEMBANGUNAN. *Citizen*, 377-379.
- Rifaid, A., Tawakkal, B., & Bayu Mitra A., K. (2023). Smart City Development in the New Capital City : Indonesian Government Plans. *Journal of Cotemporary Governance And Public Policy*.
- Safitri, I. K., & Pradipta, K. (2023). *Urbanisasi dalam gambar*. Retrieved from Interaktif Tempo: <https://interaktif.tempo.co/proyek/urbanisasi-dalam-gambar/>
- Theresia, A. (2022). Evaluasi Program Smart City Dalam Aspek Pelayanan Bandung Command Center di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. 3.

