

EVALUASI PROGRAM SMART CITY DALAM ASPEK PELAYANAN BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Anita Theresia

NPP. 29. 0627

Asdaf Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Kebijakan Publik

Email: anitatheresia11042009@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The research background is about the *smart city* program in the city of Bandung, especially in the service aspect of *Bandung command center*. **Purpose:** This study is expected to achieve the goal of knowing and analyzing the implementation of Bandung *Smart city* policy in the aspect of service in *Bandung command center*, factors that hinder and support services in *Bandung command center*. **Method:** This study uses qualitative with data collection techniques used through observation, interviews, and documentation according to William Dunn Theory. Informants in this study BCC Team and the people of Bandung City (15 Informant).. **Result:** The result of this research is that *Bandung command center* has achieved its goal but raises new problems so that the advice that can be given is to improve the quality of service and provide training to human resources in the city of Bandung and conduct a more active Socialist.. **Conclusion:** The implementation of the Bandung *Smart city* policy in the aspect of public services at *bandung command center* has been going well and has been able to achieve the goal of the existence of *Bandung command center*.

Keywords: Evaluation, *Smart city*, *Bandung command center*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Latar belakang penelitian adalah tentang program *Smart city* di Kota Bandung, khususnya dalam aspek pelayanan *Bandung command center*. **Tujuan:** Penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan Bandung *Smart city* dalam aspek pelayanan di *Bandung command center*, faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelayanan di *Bandung command center*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menurut William Dunn Theory. Informan dalam penelitian ini Tim BCC dan masyarakat Kota Bandung (15 Informan). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah bahwa *Bandung command center* telah mencapai tujuannya namun menimbulkan masalah baru sehingga saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia di Kota Bandung serta melakukan Sosialisai yang lebih aktif. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan *Bandung Smart city* dalam aspek pelayanan publik di *Bandung command center* telah berjalan dengan baik dan telah mampu mencapai tujuan keberadaan *Bandung command center*. **Kata kunci:** Evaluasi, *Smart city*, *Bandung command center*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah-masalah yang muncul akibat tingginya urbanisasi menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat daerahnya, mengingat adanya UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 mengatakan Guna mencapai sebuah perubahan yang memiliki arah dan mencapai target terhadap tata kelola pemerintahan yang baik dan juga menanggapi fenomena terkait penyelesaian masalah yang dianggap masih kurang efektif serta kurang efisien sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah bernilai rendah maka para pejabat pemerintahan tengah mengembangkan konsep kota cerdas (*smart city*). Caragliu dan Nijkamp (2009:5) mengatakan bahwa *smart city* merupakan sebuah kota yang berkemampuan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM), modal sosial serta sarana dan prasarana dalam bidang telekomunikasi modern guna merealisasikan pertumbuhan atau perkembangan ekonomi yang berkelanjutan serta mencapai mutu kehidupan yang lebih baik melalui pengelolaan sumber daya secara bijak dengan pemerintah sebagai pemangku kekuasaan berbasis atau berpedoman pada peran serta masyarakat. elaksanaan Bandung *smart city* yang sudah dimulai pada tahun 2013 dan dimulai pada masa pemerintahan Walikota Ridwan Kamil, Kota Bandung dalam pelaksanaan *smart city* telah menciptakan banyak sekali aplikasi, telah membangun jaringan komunikasi dan jaringan internet yang lebih stabil dan meluas di seluruh kota Bandung dan Kang Emil juga berhasil membangun sebuah layanan yang disebut dengan *Bandung command center* (BCC) pada tahun 2015. BCC mempunyai dua kegunaan utama dalam Bandung *Smart city* yang pertama adalah untuk memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan publik kepada masyarakat, kemudian yang kedua untuk membantu dan mempermudah pelayanan ke pihak dalam, yaitu dalam urusan manajemen pengambilan keputusan. Pelayanan publik yang ada di BCC menyediakan tiga fasilitas layanan unggulan diantaranya yaitu Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) NTPD 112 dan Panic Button yang merupakan sebuah aplikasi berbasis android. Adapun sebagai manajemen pengambilan keputusan, BCC mempersiapkan beragam macam informasi yang berasal dari berbagai macam aplikasi aplikasi dan layanan layanan digital yang ada di Kota Bandung. Dalam kegiatan pelayanan publik pastilah menemui beberapa permasalahan. Permasalahan yang ada sering kali berawal dari masyarakat yang kurang memahami dalam mengoperasikan pelayanan yang ada di *Bandung command center* (BCC), misalnya dalam layanan NTPD 112 dimana sistem kerap kali mendapatkan telepon yang berasal masyarakat dimana masyarakat hanya penasaran atau sekedar melakukan keusilan untuk sekedar memastikan nomor NTPD 112 bisa terhubung secara langsung dengan sistem atau tidak. Layanan yang berbasis pada android yaitu Panic Button pun terkena kendala yang berhubungan dengan koneksi yang belum memadai dan lambat pada perangkat yang terhubung langsung dengan operator sistem sehingga mempengaruhi proses penanganan pelaporan pada situasi darurat. Pelayanan yang dilakukan oleh BCC yang belum berjalan secara optimal disebabkan karena minimnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai layanan pengaduan yang berbasis online pada BCC yang kemudian belum bisa dipergunakan sebagaimana idealnya layanan tersebut diharapkan, kemudian minimnya jumlah sumber daya manusia yang mengelola BCC yang mewajibkan layanan ini untuk memberlakukan sistem kerja bergantian dimana pegawai BCC secara bergantian datang ke tempat kerja agar kegiatan operasional tetap berjalan. Jumlah pegawai di BCC kurang lebih ada 9 orang. Dengan 9 orang pegawai yang menjadi pelaksana di BCC dirasa masih sangat kurang untuk memberikan pelayanan maksimal

kepada masyarakat kota bandung yang berjumlah kurang lebih dua juta jiwa, hal ini tentu saja dapat mengakibatkan pelayanan di BCC menjadi kurang efektif

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan program *smartcity* terkhususnya pada aspek pelayanan yang disediakan oleh *bandung command center* di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Salah satu faktornya adalah kurangnya informasi yang disebabkan karena minimnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai layanan pengaduan yang berbasis online pada BCC yang kemudian belum bisa dipergunakan sebagaimana idealnya layanan tersebut diharapkan.

Faktor selanjutnya adalah masyarakat yang kurang memahami dalam mengoperasikan pelayanan yang ada di *Bandung command center* (BCC), misalnya dalam layanan NTPD 112 dimana sistem kerap kali mendapatkan telepon yang berasal masyarakat dimana masyarakat hanya penasaran atau sekedar melakukan keusilan untuk sekedar memastikan nomor NTPD 112 bisa terhubung secara langsung dengan sistem atau tidak

Kemudian minimnya jumlah sumber daya manusia yang mengelola BCC yang mewajibkan layanan ini untuk memberlakukan sistem kerja bergantian dimana pegawai BCC secara bergantian datang ke tempat kerja agar kegiatan operasional tetap berjalan. Jumlah pegawai di BCC kurang lebih ada 9 orang. Dengan 9 orang pegawai yang menjadi pelaksana di BCC dirasa masih sangat kurang untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat kota bandung yang berjumlah kurang lebih dua juta jiwa, hal ini tentu saja dapat mengakibatkan pelayanan di BCC menjadi kurang efektif.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Bandung *Smartcity* maupun *Bandung command center*. Penelitian Fitria Ningsih berjudul Efektivitas Pelayanan *Bandung command center* Dalam Mewujudkan *Smart city* Di Kota Bandung (Fitria Ningsih, 2018), membahas mengenai BCC yang merupakan sebuah terobosan yang dibuat oleh pemerintah Kota Bandung sebagai satu dari banyak cara dalam rangka mewujudkan *smart city* di Kota Bandung, dimana fungsi utama dari BCC adalah sebagai sarana pelayanan publik dalam bidang pengaduan dan pengawasan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat Kota Bandung. BCC memiliki tiga layanan yaitu LAPOR! NTPD 112, dan *Panic Button*. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah guna memberikan penilaian tentang kinerja pelayanan BCC dalam rangka mewujudkan *smart city* di Kota Bandung yang dinilai belum efektif dan membutuhkan perbaikan dalam pelaksanaannya. Penelitian Irmawati Sobandi yang berjudul Peran *Bandung command center* (BCC) Dalam Mengembangkan *Smart Governemnt* Di Kota Bandung dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan *smart city*, dimana dalam peyelenggaraanya ada beberapa elemen dasar dari yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan *smart city* salah satunya adalah smart government. Sebagai upaya mewujudkannya dibangunlah *Bandung command center* sebagai pelayanan publik. (Irmawati Sobandi, 2018). Selanjutnya Penelitian Agus Setyawan dalam judul Evaluasi Implementasi Kebijakan *Smart city* Di Kota Semarang membahas mengenai penilaian penerapan kebijakan *smart city* di Kota Semarang yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dan sudah melaksanakan kebijakan terkait *smart city*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan semarang *smart city* dan menimbang faktor faktor apa saja yang akan mempengaruhi pelaksanaan *Smart city* di Kota Semarang (Agus Setyawan, 2019).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana Dari beberapa penelitian yang telah ada dan telah dipaparkan di atas, penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang penulis upayakan. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai pelaksanaan kebijakan *smart city* dan juga membahas terkait pelayanan yang dilakukan oleh BCC, kemudian perbedaan yang berada di antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat pada perbedaan fokus permasalahan, pada proses pelaksanaan implementasi yang dilihat dari dimensi ketaatan pelaksana kebijakan pada peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan dan mengkaji faktor yang mempengaruhi proses pelayanan BCC di Kota Bandung.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan *Bandung Smart city* dalam aspek Pelayanan Publik di *Bandung command center*. dan Untuk mengetahui dan menganalisis faktor faktor apa saja yang menghambat dan mendukung implementasi kebijakan *Bandung Smart city* dalam aspek Pelayanan Publik di *Bandung command center*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif (Sugiyono (2017 :7). Metode deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi nyata yang sedang berlangsung, penggunaan metode ini memudahkan penulis dalam mempelajari hubungan yang terjadi di antara objek permasalahan sehingga memberikan gambaran tentang sesuatu yang sedang terjadi di lapangan (Creswell (2016:217)

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan kriteria tertentu dan *snowball sampling* karena dengan teknik ini kita dapat menentukan sampel yang semula kecil kemudian membesar. Teknik ini dipilih untuk digunakan dalam penentuan informan di lapangan, yang apabila saat proses pengambilan data jumlah data yang sedikit belum cukup untuk penelitian ini maka penulis akan mencari informan tambahan secara mendalam terhadap 15 (lima belas) orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (1 orang) , Bidang Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (1 orang) , Koordinator *Bandung command center* (1 orang) , Call Taker *Bandung command center* (1 orang) , IT Support *Bandung command center* (1 orang) , Operator *Bandung command center* (1 orang) dan Masyarakat Kota Bandung (8 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis menggunakan teori evaluasi yang dicetuskan oleh William Dunn (2003). Fokus pada penelitian yang sekarang ini adalah penyebab implementasi program *smart city* pada aspek pelayanan *Bandung command center* di Kota Bandung masih menemui beberapa hambatan dengan mengambil lokus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Menurut William Dunn dalam melakukan sebuah proses evaluasi pada suatu kebijakan public atau program pemerintah, diperlukan

adanya kriteria kriteria tertentu yang digunakan untuk menilai tingkat pencapaian terhadap keberhasilan suatu kebijakan atau program pemerintah tersebut, adapun kriteria evaluasi yang dikemukakan oleh Dunn adalah Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 EVALUASI PROGRAM SMART CITY DALAM ASPEK PELAYANAN BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

3.1.1. Efektivitas

Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program yang telah diterapkan berhasil mencapai target atau tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas sangat berkaitan erat dengan rasionalitas teknis yang mana diukur dari unit produk atau layanan.

tujuan adanya *Bandung command center* adalah untuk mewujudkan *Bandung Smart city* dalam aspek *smart governance* dan juga membantu pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung, dan Berdasarkan observasi dan pendapat dari koordinator *Bandung command center* dimana beliau mengatakan bahwa BCC sudah mencapai tujuannya dan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang mana masyarakat telah semua mengetahui dan menggunakan layanan yang disediakan oleh BCC sehingga peneliti menyatakan bahwa efektifitas terkait tujuan yang ingin dicapai oleh *bandung command center* telah terpenuhi dan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

3.1.2. Efisiensi

Kriteria ini berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan sinonim rasionalitas ekonomi, yang mana merupakan hubungan antara efektivitas serta usaha yang terakhir. Indikator yang dinilai pada dimensi ini adalah usaha-usaha apa saja yang telah dilakukan oleh *Bandung command center* Kota Bandung dalam mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan, BCC sudah menyediakan banyak layanan layanan yang diharapkan dapat mengefisienkan dalam pencapaian tujuan BCC dan masyarakat juga sudah menggunakan layanan layanan yang disediakan oleh BCC sehingga peneliti dapat mengatakan bahwa layanan layanan tersebut sudah efisien dalam mencapai tujuan dari *Bandung command center*.

3.1.3. Kecukupan

Kriteria ini berkaitan dengan hasil yang telah dicapai telah dapat menyelesaikan masalah masalah terkait pelayanan public. Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas berhasil. Kriteria pada kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan. Pada dimensi ini peneliti ingin melihat apakah efektivitas dan efisiensi *Bandung command center* sudah cukup dapat membantu memecahkan masalah public yang ada serta memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan *smart city*.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan masyarakat sekitar dengan pemilihan sampel secara random, secara umum masyarakat mengatakan bahwa masyarakat belum terlalu sering memanfaatkan layanan layanan yang ada dan tersedia di *Bandung command center* hal ini didukung dengan apabila melihat dari salah satu layanan yang tersedia contohnya adalah NTPD 112. Rekapitulasi panggilan yang diterima oleh tim NTPD 112 *Bandung command center* pada tahun 2021 adalah sebagai berikut :



Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa NTPD 112 hanya mencatat sebanyak 75 Panggilan masuk terkait dengan laporan kebakaran yang apabila dibandingkan dengan data dari website Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, disebutkan bahwa sepanjang tahun 2021 terjadi 183 musibah kebakaran di Kota Bandung, Berdasarkan kedua data diatas dapat dilihat bahwa jumlah panggilan yang masuk ke NTPD 112 adalah sebanyak 75 panggilan namun pada kenyataannya, telah terjadi 183 jumlah kecelakaan yang diakibatkan oleh kebakaran di Kota Bandung sepanjang tahun 2021. Sehingga menurut pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa masyarakat belum terlalu aktif dalam menggunakan layanan – layanan yang ada di Bandung command center.

3.1.4. Perataan

Kriteria perataan biasa juga disebut dengan kesamaan atau keadilan. Kriteria ini berfokus kepada distribusi manfaat dari pelayanan yang disediakan oleh Bandung command center Kota Bandung apakah sudah merata atau belum? Apakah semua masyarakat sudah menerima dan menggunakan layanan yang disediakan oleh BCC secara merata atau tidak?

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara dengan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan layanan yang ada di BCC belum lah merata padahal rata rata masyarakat Kota Bandung sudah memiliki sarana yang memadai untuk dapat mengakses dan menggunakan layanan yang ada di BCC namun belum meratanya layanan yang ada di BCC terhadap masyarakat Kota Bandung disebabkan karena masyarakat Kota Bandung belum semuanya memiliki kesadaran dan ketertarikan untuk menggunakan layanan yang tersedia.

3.1.5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa suatu kebijakan atau program dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, nilai – nilai kelompok masyarakat. Kriteria responsivitas berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan – layanan yang disediakan oleh Bandung command center Berdasarkan Observasi dan wawancara di lapangan yang dilakukan, peneliti dapat mengatakan bahwa keberadaan Bandung Command Center memang sudah banyak memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bandung, dan masyarakat sudah cukup puas terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandung Command Center.

3.1.6. Ketepatan

Dimensi ini digunakan untuk menilai/mengevaluasi implementasi dari Bandung command center apakah menghasilkan masalah baru atau tidak. Pembentukan Bandung command center oleh Diskominfo Kota Bandung tidak hanya untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat Kota Bandung, tetapi juga untuk membantu pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung Smart city dan juga membantu kinerja Pemerintah Daerah Kota Bandung

Wawancara dengan IT Support Bandung Command Center dan Masyarakat Kota Bandung menemukan 2 (dua) permasalahan baru dimana menurut IT Support Bandung Command Center, beliau bertanggung jawab terhadap segala penggunaan dan perawatan perangkat lunak maupun perangkat keras yang digunakan dalam mendukung operasionalnya Bandung Command Center dimana beliau mengatakan bahwa biaya perawatan yang tidak murah untuk tetap menjaga roda operasional Bandung Command Center tetap berjalan namun terkendala dengan anggaran yang terlambat turun dan proses pengadaan yang terasa lambat.

Kemudian wawancara dengan masyarakat menemukan permasalahan yang berkaitan dengan yang diutarakan oleh IT Support Bandung Command Center yaitu terdapat beberapa titik CCTV yang tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga peneliti dapat mengatakan masih ditemukan nya masalah baru terhadap Bandung command center

3.2 FAKTOR PENGHAMBAT YANG DITEMUKAN DALAM PROGRAM SMART CITY DALAM ASPEK PELAYANAN BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG.

3.2.1 Faktor Kekuatan (*Strengths*)

Kota Bandung sebagai Pemerintahan Daerah yang menginisiasi smart city dan juga berhasil mengaplikasikannya dengan sangat baik dan menjadi panutan atau contoh bagi pemerintahan kabupaten/kota lainnya dalam pengembangan smart city.

3.2.2 Faktor Kelemahan (*Weakness*)

Diskominfo Kota Bandung dalam mengembangkan Bandung command center adalah belum adanya regulasi khusus yang mengatur tentang Bandung command center di Kota Bandung, selama ini pihak Diskominfo Bersama Tim Bandung command center berpedoman pada Peraturan Walikota Bandung nomor 1470 tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (Master Plan Bandung Smart city) Periode 2018-2023.

3.2.3 Faktor Peluang (*opportunities*)

Kota Bandung dapat berpeluang apabila dilihat dari jumlah masyarakat yang ada di Kota Bandung karena tingkat Pendidikan di Kota Bandung sudah tinggi dan sudah melek teknologi. Kemudian bisa dilihat pula dari jumlah masyarakat Kota Bandung yang saat ini sudah mempunyai smartphone sehingga dapat membantu pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan menciptakan aplikasi yang dapat di gunakan langsung oleh masyarakat.

3.2.4 Faktor Ancaman (*Threats*)

Ancaman yang dihadapi oleh pemerintah Kota Bandung dalam mengembangkan Bandung command center di Kota Bandung adalah masih minimnya daya tarik masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan oleh Bandung command center Kota Bandung.

3.3 UPAYA UNTUK MENGATASI FAKTOR PENGHAMBAT YANG DITEMUKAN DALAM PROGRAM SMART CITY DALAM ASPEK PELAYANAN BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG

3.3.1 Memaksimalkan Kinerja Pelayanan Yang Sudah Tersedia

Setiap pelayanan yang telah disediakan dan yang sudah berjalan di Bandung command center merupakan sebuah realisasi dari telah berjalannya suatu konsep smart city di Kota Bandung. Dapat dimulai dengan mulai memaksimalkan fungsi fungsi yang disediakan oleh website smartcity.bandung.go.id dan commandcenter.bandung.go.id.

3.3.2 Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan masyarakat banyak pengetahuan dan pengertian yang berkaitan dengan layanan layanan yang tersedia di Bandung command center tidak hanya layanan apa saja yang tersedia tetapi juga memberikan pengertian bagaimana layanan tersebut bekerja.

3.3.3 Melakukan Pembinaan dan Pelatihan

Memberikan pembinaan dan pelatihan kepada tenaga ahli dan tim yang bekerja di Command Center sehingga dapat memiliki kemampuan yang dapat berguna untuk ketercapaian tujuan dari Bandung command center. Sehingga sumber daya manusia yang tersedia merupakan sumber daya yang memiliki kemampuan dan keterampilan tidak hanya itu juga memiliki kecakapan dalam memanfaatkan sarana teknologi dan dapat mengikuti perkembangan zaman.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan *Bandung Command Center* yang hadir dalam mensukseskan program *Bandung Smartt City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan banyak dampak positif terhadap pelayanan publik terhadap masyarakat di Kota Bandung. Mulai dari layanan NTPD 112, Lapor!, dan Pemantauan CCTV di seluruh titik di Kota Bandung. Semua layanan tersebut telah membantu Pemerintah Kota Bandung dan Masyarakat Kota Bandung dalam bidang Pengajuan dan Pelaporan. Namun masih ditemukannya kendala terhadap pelayanan merupakan hal yang harus terus menerus di evaluasi dan diperbaiki setiap saat mengikuti arus perkembangan zaman yang selalau berubah dan berubah. sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakat yang ada di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian beserta temuan di lapangan yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai Evaluasi Program Smart city pada aspek pelayanan Bandung command center Di Kota Bandung yang di dalamnya menggunakan Teori Evaluasi William Dun. Setelah peneliti menganalisis dan mengkaji berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Implementasi kebijakan Bandung Smart City dalam aspek pelayanan public di Bandung Command Center sudah berjalan dengan baik dan sudah dapat mencapai tujuan akan keberadaan Bandung Command Center.

Terdapat beberapa faktor faktor yang menghambat dan mendukung yaitu Belum ada regulasi khusus terkait Bandung command center, Tingkat Partisipasi masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan yang disediakan oleh Bandung command center dan Biaya perawatan yang tinggi terhadap sarana dan prasarana yang digunakan di Bandung command center.

Lalu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut adalah Segera menerbitkan regulasi khusus terkait Bandung command center. Kemudian Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan lebih giat lagi. dan Menganggarkan secara khusus untuk biaya perawatan dan operasional Bandung command center

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program *Bandung Command Center* di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung beserta jajarannya dan Koordinator *Bandung command center* beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Caragliu, A., Del Bo, C., Nijkamp, P. (2009) Smart cities in Europe. Series Research Memoranda 0048. VU University Amsterdam: Faculty of Economics, Business Administration and Econometrics
- Dameri, Renata Paola, & Camille Rosenthal-Sabroux, 2014, Smart city: How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space, London: Springer
- Mursalim, Siti W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart city Di Kota Bandung. Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart government Dalam Rangka Mewujudkan Smart city Di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja
- Suhendra. A. (2017). Matra pembaruan. Jurnal Matra Pembaruan, 1 (Inovasi kebijakan), 75–84.
- Ningsih, F. 2018. Efektivitas Pelayanan Bandung command center Dalam Mewujudkan Smart city Di Kota Bandung. (Skripsi Universitas Pasundan Bandung, 2018)
- Setyawan, A. 2019. Evaluasi Implementasi Kebijakan Smart city di Kota Semarang. (Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2019)
- Sobandi, I. 2018. Peran Bandung command center (BCC) dalam Mengembangkan Smart government di Kota Bandung Studi Deskriptif di Pemerintahan Kota Bandung. (Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia Bandung, 2018)
- Zulpranandy. A. 2016 Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung Smart city Governance. (Skripsi Universitas Komputer Indonesia Bandung, 2016)