BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara berkembang, tentu sedang giat-giatnya melakukan perbaikan-perbaikan dalam membenahi sistem pemerintahannya. Berbagai inovasi dan langkah-langkah untuk memperbaiki hal tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, salah satu peristiwa yang paling berpengaruh adalah ketika masa orde baru berganti menjadi reformasi. Pada masa inilah sistem pemerintahan di Indonesia mulai berubah signifikan dari sifatnya terpusat pada pemerintah pusat, menjadi terdesentralisasi ke tiap-tiap daerah yang ada di Indonesia. Salah satu agenda utama pada awal masa reformasi adalah merubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah dari yang selama masa pemerintahan orde baru sangat di dominasi oleh pendekatan sentralistik menuju kepada pemerintahan daerah yang desentralistik sebagai salah satu agenda utama reformasi.

Penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia dirasa memberikan pengaruh yang besar bagi kondisi pemerintahan Indonesia saat ini. Kebijakan desentralisasi dengan memberikan otonomi seluas-luasnya kepada daerah, untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu agenda reformasi yang telah di formulasikan dalam amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berangkat dari hal tersebut, Pemerintah Republik Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah

Daerah, hal ini membuat Indonesia mulai membenahi penyelenggaraan pemerintahannya dengan memberikan sebagian urusan pemerintahan kepada pemerintah daerah setempat untuk dikelola sebaik-baiknya, untuk mempercepat terwujudnya pelayanan kepada masyarakat. Seiring berjalannya waktu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dinilai sudah tidak relevan lagi dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah masa kini, maka di rubahlah Undang-undang tersebut menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004.

Substansi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 telah disempurnakan untuk dijadikan landasan hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah saat itu. Mulai dari disempurnakannya makna dari otonomi daerah hingga perubahan-perubahan yang signifikan salah satunya adalah kepala daerah tidak lagi bertanggungjawab kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), melainkan langsung kepada Presiden. Sepuluh tahun Undang-Undang 32 Tahun 2004 ini dijadikan landasan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di rasa sudah tidak lagi relevan untuk menangani permasalahan yang ada pada Saat ini. Hal ini terlihat karena pemerintah daerah tidak memiliki payung hukum yang kuat ketika membuat sebuah inovasi-inovasi baru dalam membangun daerahnya. Maka dari itu Undang-Undang tentang pemerintahan daerah kembali mengalami perubahan dengan alasan yang sama untuk menyempurnakan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 yang di dalamnya dijelaskan lebih terperinci dan jelas terkait penyelenggaraan pemerintah daerah merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Salah satu faktor

yang dijelaskan dalam Undang-undang ini yaitu terkait pembagian urusan pemerintahan, yaitu urusan pemerintahan absolut, konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Kemudian aspek lainnya tentu dijelaskan terkait inovasi daerah, sehingga pemerintah daerah dapat melakukan inovasi dan terobosan yang baru untuk memajukan daerahnya serta memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Desentralisasi menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Maka dari itu prinsip desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Untuk menunjang kewenangan ini daerah memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dewasa ini nampaknya sudah tidak bisa lagi dilepaskan dalam kehidupan sehari-hari. Hampir di setiap kegiatan manusia dapat dilakukan dan diakses melalui TIK, mulai dari berkomunikasi dengan manusia lain hingga menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pesatnya perkembangan TIK dipandang menjadi peluang untuk mempermudah proses penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Nurman yang dikutip pada (http://www.academia.edu) beliau mengatakan bahwa:

> *Smart city* atau kota cerdas, pada umumnya didasarkan pada 3 hal, pertama faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, lingkungan yang bebas dari kriminal. Kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Terakhir faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis, dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teklologo informasi.
> (Nurman, http://www.academia .edu diakses pada tanggal 12 April 2016)

Smart City merupakan sebuah konsep kota yang dibangun dan dikembangkan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi informasi. Sebagai kota otonom maka Kota Bandung sekarang ini memiliki visi untuk menjadi Kota Pintar (*smart city*). Penerapan *smart city* ini mencakup seluruh aspek kehidupan di suatu wilayah atau negara, mulai dari aspek pemerintahan, pendidikan, kesehatan, sosial, ekonomi, militer dan lain sebagainya.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang mencoba merespon perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sejak Kota Bandung di pimpin oleh walikota periode 2013-2018, salah satu terobosan baru yang pertama kali dilakukan adalah dengan memanfaatkan media sosial untuk menyapa warganya. Berdasarkan hal tersebut Walikota mengeluarkan kebijakan kepada seluruh perangkat daerah untuk memiliki akun media sosial dalam menjalankan tupoksinya hal tersebut berguna agar masyarakat dapat melihat kinerja nyata dari setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di Kota Bandung. Tidak hanya itu kebijakan ini juga berfungsi untuk mempermudah komunikasi antara Walikota dengan SKPD maupun sesama SKPD.

Pesatnya perkembangan teknologi rupanya dipandang sebagai suatu peluang baru untuk mereformasi sistem pemerintahan yang ada di Kota Bandung. Sekarang pemerintah Kota Bandung mulai gencar memanfaatkan TIK dalam menjalankan pemerintahannya. Pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung di anggap akan mempermudah saluran komunikasi baik itu komunikasi yang bersifat vertikal ataupun horizontal, dan dapat mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu dengan memanfaatkan TIK juga dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung karena segala sesuatu dapat diakses secara *online* dan terintegrasi. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 386 Ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa:

> (1) Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
> (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
> (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 386 Ayat 1 dan 2 yang menerangkan tentang inovasi daerah)

Undang-undang inilah yang kemudian menjadi landasan hukum Pemerintah Kota Bandung untuk melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor Per/15/M.Pan/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi. Berdasarkan peraturan tersebut, dijelaskan bahwa untuk mewujudkan reformasi birokrasi perlu adanya program percepatan (*quick wins*). Program ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat serta peningkatan kualitas layanan, sehingga hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau dapat terpenuhi.

Sebagai komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan reformasi birokrasi tersebut, maka dibuatlah Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Tahun 2005-2025. Turunan dari Peraturan Daerah tersebut dijelaskan dalam RPJPD Kota Bandung Tahun 2005-2025 Kota Bandung memiliki program terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Kemudian diturunkan kembali dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung Tahun 2013-2018 dengan arah kebijakan menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, dan melayani.

Berdasarkan RPJMD itulah Walikota Bandung mengeluarkan Instruksi Nomor 002 Tahun 2013 mengenai rencana aksi Bandung Juara diterbitkan. Kebijakan ini menginstruksikan untuk membentuk kelompok-kelompok kerja yang dibagi berdasarkan ruang lingkup kerja tiga Asisten Daerah (Asisten Pemerintahan, Asisten Adiministrasi Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi Umum). Pada ruang lingkup Asisten Adiministrasi Perekonomian dan Pembangunan inilah Walikota Bandung menginstruksikan salah satunya untuk membentuk kelompok kerja Bandung *Smart City* khususnya di bidang *smart governance.*

Smart City Governance atau *Smart Governance* menurut Fanshori (2015) yang dikutip dari (http://www.academia.edu) pada tanggal 12 April 2016 adalah *Smart city governance* atau *smart governance* adalah suatu langkah yang antisipatif, objektif, inovasi dan kompetitif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memberikan pelayanan publik. Bukti nyata bahwa Kota Bandung berniat

menjadikan kotanya sebagai *smart city* khususnya di bidang *governance* adalah dengan mewajibkan setiap perangkat daerahnya memiliki akun media sosial, kemudian pada tahun 2015 Kota Bandung meluncurkan sebuah alat yang dinamakan *Bandung Command Center.* Alat ini berupa layar besar yang berfungsi untuk memantau segala aktifitas yang ada di Kota Bandung melalui kamera-kamera yang telah di pasang di setiap sudut kota yang dioprasikan oleh para ahli teknologi komputer. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Peneliti mengutip tulisan yang di buat oleh Andrias (2013) dalam Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi (JIPSI), beliau menyatakan bahwa:

> Prospek Kota Bandung sebagai pusat *Information and Communication Technology* (ICT) tidak hanya bagi Provinsi Jawa Barat, dan Indonesia, namun pusat ICT bagi ASEAN. Prospek ini di topang dengan potensi Kota Bandung yang memiliki kekuatan di bidang SDM dengan adanya berbagai perguruan tinggi berbasis ICT, serta adanya perkembangan yang cukup signifikan di bidang industri kreatif berbasis ICT.
>
> (Andrias, 2013:13)

Penelitian di atas menunjukkan besarnya peluang Kota Bandung menjadi *smart city governance,* maka dari itu untuk mendukung perwujudan konsep *smart city governance* di Kota Bandung sebaiknya didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas dalam memanfaatkan TIK. Sehingga pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lebih efektif. Maka diperlukannya kinerja organisasi pemerintahan yang handal dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Mengingat bahwa untuk

mewujudkan konsep *smart city,* dibutuhkan aspek-aspek tertentu khususnya dalam hal pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Langkah Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *smart city governance* tidaklah mudah dan masih bermasalah. Fenomena yang terjadi saat ini, banyak terobosan dan inovasi baru yang dilalukan oleh Diskominfo Kota Bandung bekerjasama dengan pemerintah untuk beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi yang kian pesat. Salah satu inovasinya adalah pemberian fasilitas *wifi* di setiap tempat-tempat fasilitas umum seperti terminal, taman, stasiun, lokasi perbelanjaan dan lain-lain. Akan tetapi dari sebagian tempat-tempat fasilitas umum yang telah disediakan *wifi,* mayoritas tidak dapat digunakan dengan baik. Mulai dari kecepatan akses nya yang lambat, sampai ada beberapa *wifi* yang sudah mati karena kurangnya perhatian dan perawatan.

Penerapan konsep *smart city* diduga akan menghasilkan masyarakat yang kreatif dan cerdas. Tidak dapat dipungkiri bahwa sebagian paradigma masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah mayoritas masih berpikiran harus datang bertatap muka dengan instansi pemerintah terkait. Masyarakat belum dapat memanfaatkan pelayanan yang disediakan melalui layanan *online* secara massal, khususnya masyarakat yang berada di kawasan-kawasan yang memiliki jarak yang cukup jauh dari Pemerintah Kota Bandung, seperti Kecamatan Babakan Ciparay dan Bojong Loa Kaler yang memiliki jaringan internet kurang baik, seperti yang dikatakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Bojong Loa Kaler, yang mengatakan bahwa daerahnya memiliki jaringan internet yang kurang baik. Berangkat dari hal tersebut, pola komunikasi Diskominfo Kota

Bandung diduga perlu diperhatikan kembali terkait pelayanan-pelayanan Pemerintah Kota Bandung berbasis *online.* Serta pemerataan jaringan koneksi internet disetiap wilayah yang ada di Kota Bandung.

Fenomena lainnya yang dirasa kurang oleh peneliti adalah kurang optimalnya penggunaan fasilitas *Bandung Command Center* (BCC), karena belum lengkapnya data-data seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang terinput di dalam *Bandung Command Center,* fakta ini peneliti dapatkan berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2014. *Bandung Command Center* adalah salah satu terobosan yang dilakukan oleh Diskominfo berdasarkan inisiatif Walikota Bandung untuk mengumpulkan segala informasi yang ada di Kota Bandung dalam satu perangkat, sehingga segala aktivitas Kota Bandung dapat dipantau melalui sebuah layar besar pada BCC. Hal ini diduga akan menghambat perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung, karena syarat terwujudnya *smart city governance* di suatu wilayah adalah keterbukaan informasi mengenai pemerintah yang bebas di akses secara massal.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menduga bahwa kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung belum maksimal. Hal ini dibuktikan dari data yang peneliti dapatkan dari Lakip Diskominfo Kota Bandung Tahun 2014. Kurang optimalnya layanan *wifi* di setiap tempat-tempat fasilitas umum yang ada di Kota Bandung diduga oleh faktor dana yang cukup mahal untuk bisa meningkatkan kecepatan akases internetnya, selain itu dari target 332 titik lokasi fasilitas umum yang akan diberikan layanan *wifi,* hanya 60 titik saja yang

telah difasilitasi dengan layanan *wifi* gratis. Kemudian kurangnya perawatan dan pemberdayaan dari Diskominfo Kota Bandung. Kondisi demikian berpengaruh pada layanan *wifi* di beberapa lokasi tidak berfungsi. Inilah yang menyebabkan kurangnya produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Belum meratanya pemberian informasi kepada masyarakat diduga karena kurang optimalnya kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam melakukan penataan pembangunan tower-tower atau Menara telekomunikasi. Seperti yang dijelaskan oleh Sekertaris Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, beliau mengatakan bahwa penyebaran layanan infrastruktur jaringan di Kota Bandung masih belum merata. Khususnya masyarakat yang tinggal di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota yang kesulitan mengakses layanan informasi karena jaringan konektivitas di kawasannya kurang baik.

Kurang maksimalnya kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam mendukung perwujudan Bandung *Smart City Governance* dimungkinkan karena jumlah pegawai yang ada di internal Diskominfo Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Telematika Andhi Rohiman, beliau mengatakan bahwa jumlah pegawai masih kurang sehingga memberikan pengaruh terhadap proses terwujudnya Bandung *Smart City Governance*, karena dalam struktur Diskominfo belum ada kelompok tenaga fungsional karena aturan yang belum jelas terkait tenaga fungsional ini. Hal ini tentu akan membuat responsivitas Diskominfo terhambat mengingat banyaknya tuntutan atau aspirasi masyarakat yang membutuhkan tindak lanjut yang cepat.

Kurang optimalnya penggunaan fasilitas *Bandung Command Center* oleh Diskominfo Kota Bandung diduga oleh kurangnya kerjasama yang dibangun dengan mitra kerjanya di lingkungan SKPD Kota Bandung. Hal ini dibuktikan oleh LKIP Diskominfo Kota Bandung tahun 2014 yang menjelaskan bahwa jumlah Persentase SKPD yang sudah menerapkan *e-government* atau aplikasi pemerintahan yang tereintegrasi baru mencapai 15.38 % atau 12 dari dari 78 jumlah SKPD dan BUMD yang memiliki aplikasi pemerintahan yang terintegrasi dan Persentase pemenuhan informasi pemerintahan pada *Bandung Command Center* sebanyak 30 %. Hal ini menunjukkan responsibilitas Diskominfo Kota Bandung dengan instansi Pemerintah Kota Bandung lainnya masih kurang. Mengingat biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan fasilitas *Bandung Command Center* tidaklah murah.

Akuntabilitas Pemerintah Kota Bandung dalam mengolah dan memanfatkan sumberdaya dan potensi-potensi daerah mengindikasikan akuntabilitas yang belum optimal, karena setiap program yang dijalankan belum memperhatikan *outcome* yang dihasilkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Program-program tersebut diduga belum sejalan dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan lainnya sebagai landasan untuk mewujudkan konsep *smart city governance* di Kota Bandung.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, peneliti menduga bahwa kinerja Diskominfo Kota Bandung belum optimal. Kondisi demikian menarik untuk diteliti, karena potensi Kota Bandung sebagai Kota Pintar (*Smart City*) khususnya di bidang *smart governance* sangat besar. Inilah yang menjadi alasan peneliti

tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, dan judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah **"Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatiku (DISKOMINFO) Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemeparan peneliti pada latar belakang masalah di atas, untuk memperjelas dan memfokuskan permasalahan pada penelitian ini, maka rumusan masalah pada penelitian ini bagaimana kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menganalisa dan mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisa Produktivitas Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*
2. Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*
3. Untuk Menganalisa Responsivitas Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*
4. Untuk Menganalisa Responsibilitas Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

5. Untuk Menganalisa Akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

1.4 Kegunaan penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan peneliti dapat membantu menyumbangkan ide-ide atau pemikiran terkait teori kinerja, organisasi, dan *smart city* yang di gunakan pada penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru, ilmu baru, dan pengalaman baru bagi peneliti mengenai kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

b. Bagi Lembaga

Semoga dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi masukan dan ide baru kepada Diskominfo Kota Bandung untuk dijadikan bahan evaluasi sehingga Diskominfo sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi dan informatika dapat membantu Pemerintah mewujudkan konsep *smart city* di bidang *governance* di Kota Bandung.

c. Bagi masyarakat

Semoga dengan dilakukannya penelitian ini masyarakat mendapatkan pengetahuan baru terkait konsep *smart city,* dan bagaimana potensi Kota Bandung mewujudkan *smart city governance.* Kemudian masyarakat juga dapat merasakan manfaatnya secara langsung dari kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*.