BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Kota Bandung

Kota Bandung dengan keindahan alamnya, kesejukan udaranya, ditambah lagi dengan letak geografis yang mendukung untuk dijadikan salah satu kota terbaik di Indonesia. Hal ini menjadikan Kota Bandung sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat sekaligus menjadi Kota Metropolitan terbesar di Jawa Barat. Alasan Kota Bandung menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Barat tidak lepas dari potensi yang dimiliki oleh Kota Bandung, letak Kota Bandung yang berada daerah pegunungan menjadikannya sebagai Kota yang memiliki panorama yang indah serta hawa yang nyaman untuk ditempati.

Tidak hanya itu, keramahtamahan dan kesopansantunan masyarakatnya pun menjadi daya Tarik tersendiri bagi para pendatang ketika mendatangi Kota ini. Hal inilah yang menjadikan Kota Bandung menjadi Kota metropolitan terbesar di Jawa Barat. Pada zaman dahulu kota ini di kenal sebagai *Parijs van Java* (Paris dari Jawa) karena keindahan yang dimilikinya serta bangunan-bangunan khas Eropa yang hingga saat ini masih banyak yang masih dipertahankan dan tetap dipergunakan sebagai pusat perkantoran, tempat perbelanjaan, dan lain-lain.

Kota Bandung dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan yang begitu pesat. Sebagai daerah perkotaan, Kota Bandung memiliki 5 fungsi kota, yaitu sebagai kota pemerintahan, perdagangan, industri, pendidikan, dan pariwisata.

1. Pusat pemerintahan, sebagai Ibu Kota Provinsi Kota Bandung menjadi tempat didirikannya bangunan-bangunan pemerintahan dan BKKN mulai dari tingkat kota, provinsi, bahkan tingkatan pusat.
2. Pusat perdagangan, selain potensi alamnya yang mendukung, ternyata Kota Bandung juga cukup unggul dalam hal perdagangan. Kreatifitas masyarakat yang sangat tinggi ternyata banyak diminati oleh daerah-daerah lain bahkan negara lain. Sehingga tidak sedikit hasil karya masyarakat Bandung yang di adopsi oleh daerah-daerah di seluruh Indonesia dan negara-negara luar.
3. Industri, Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki banyak perindustrian mulai dari industri-industri kecil hingga besar. Salah satu industry besar yang mempunyai lingkup internasional yang ada di Kota Bandung adalah industri pesawat terbang nusantara yang sekarang berubah menjadi PT. Dirgantara Indonesia yang memiliki peran penting dalam industry penerbangan di Indonesia.
4. Pusat pendidikan, salah satu daya tarik pendatang untung tinggal di Kota Bandung adalah ketersediaan fasilitas pendidikan yang baik. Mulai dari tingkatan PAUD sampai perguruan tinggi ternama tersedia di kota ini. Hal inilah yang menjadikan Kota Bandung sebagai pusat pendidikan di Jawa Barat.
5. Pariwisata, dengan letak geografis yang mendukung yaitu di daerah pegunungan membuat Kota Bandung menjadi asri dan hijau, sehingga banyak tempat-tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan di Kota

Bandung ini. Hal ini dibuktikan lagi dengan ditetapkannya Kota Bandung sebagai Kota Wisata Dunia oleh Unesco.

Besarnya potensi yang dimiliki oleh Kota Bandung tentu pemerintah bersama-sama dengan masyarakat dan juga pihak swasta seharusnya saling membantu dalam membangun Kota Bandung. Dewasa ini seluruh daerah di Indonesia terlebih lagi Kota Bandung du tuntut untuk dapat mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Agar tetap menjadi kota yang terus berkembang, inovasi-inovasi terbaru tentu dibutuhkan untuk memperbaharui segala aspek yang dibutuhkan. Pesatnya perkembangan TIK tentu menjadi salah satu faktor untuk dijadikan inovasi untuk membangun Kota Bandung.

Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan perkembangan TIK dalam pembangunan Kota Bandung. Agar dapat mewujudkan hal tersebut, tentu diperlukan pemerintah yang memiliki kapabilitas dan pemahaman yang baik terhadap perkembangan TIK. Maka dari itu konsep *smart city governance* yang di dalamnya terdapat tingkat partisipasi masyarakat, peningkatan kualitas layanan berbasi TIK, dan adanya transparansi di dalam pemerintahan menjadi salah satu konsep yang ingin diwijudkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga Kota Bandung menjadi kota dengan tingkat pelayanan terbaik.

4.1.2 Letak Geografis Kota Bandung

Kota Bandung terletak pada posisi 107º36’ Bujur Timur dan 6º55’ Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Bandung adalah 16.729,65 Ha. Perhitungan luasan ini

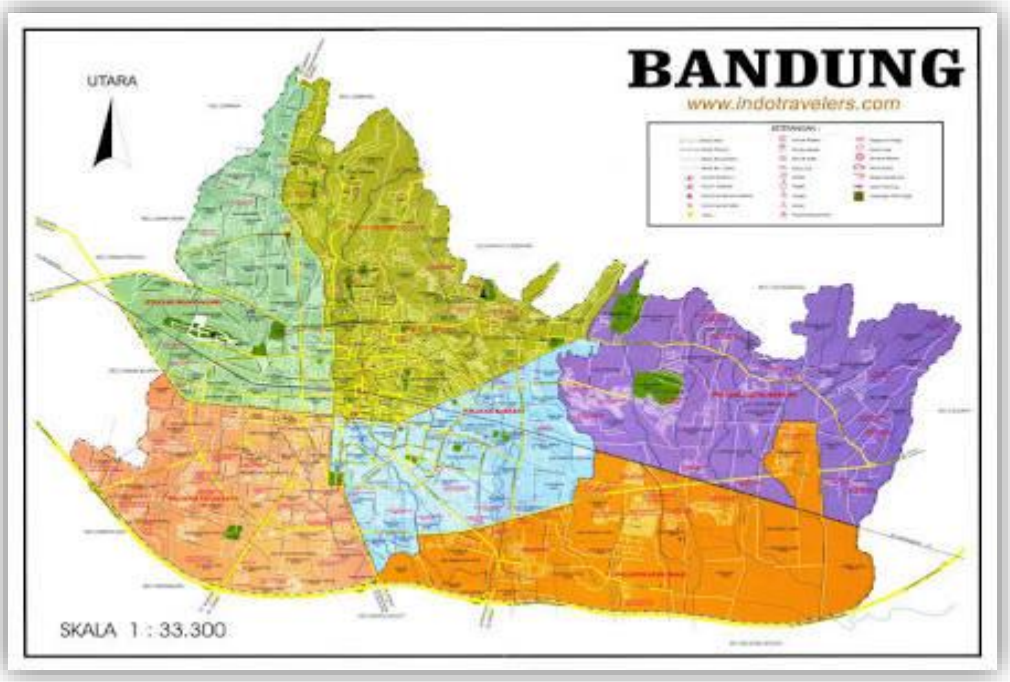
didasarkan pada Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 10 Tahun 1989 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung. Secara administratif, Kota Bandung berbatasan dengan beberapa daerah Kabupaten/Kota lainnya, yaitu:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat;
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kota Cimahi;
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bandung; dan
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung.

Berikut ini adalah peta Kota Bandung yang dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 4.1

Peta Kota Bandung



Sumber: Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Secara morfologi regional, Kota Bandung terletak di bagian tengah "Cekungan Bandung", yang mempunyai dimensi luas 233.000 Ha. Secara administratif, cekungan ini terletak di lima daerah administrasi Kabupaten/Kota, yaitu Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan 5 Kecamatan yang termasuk Kabupaten Sumedang.

Kondisi Topografi Kota Bandung terletak pada ketinggian 791 m di atas permukaan laut (dpl). Titik tertinggi berada di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 m dpl, dan titik terendah berada di sebelah Selatan dengan ketinggian 675 m dpl. Wilayah yang dikelilingi oleh pegunungan membentuk Kota Bandung menjadi semacam cekungan (*Bandung Basin*).

Keadaan geologis di Kota Bandung dan sekitarnya terdiri atas lapisan aluvial hasil letusan Gunung Tangkuban Perahu. Jenis material di wilayah bagian Utara umumnya jenis tanah andosol, sedangkan di bagian Selatan serta Timur terdiri atas jenis aluvial kelabu dengan bahan endapan liat. Di bagian tengah dan Barat tersebar jenis tanah andosol. Secara geologis Kota Bandung berada di Cekungan Bandung yang dikelilingi oleh Gunung Berapi yang masih aktif dan berada di antara tiga daerah sumber gempa bumi yang saling melingkup, yaitu:

1. Sumber gempa bumi Sukabumi-Padalarang-Bandung,
2. Sumber gempa bumi Bogor-Puncak-Cianjur, serta
3. Sumber gempa bumi Garut-Tasikmalaya-Ciamis.

Daerah-daerah ini aktif di sepanjang sesar-sesar yang ada, sehingga menimbulkan gempa tektonik yang sewaktu-waktu dapat terjadi. Selain itu Kota Bandung yang berpenduduk banyak dan padat serta kerapatan bangunan yang tinggi juga berisiko tinggi pada berbagai bencana.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa Kota Bandung terletak di daerah pegunungan yaitu pada ketinggian 791 m di atas permukaan laut (dpl). Kota Bandung banyak dikelilingi oleh pegunungan-pegunungan yang membuat Kota Bandung terbentuk seperti cekungan. Tidak hanya itu Kota Bandung juga dikelilingi oleh daerah sumber gempa bumi dan juga gunung merapi yang masih aktif. Sehingga terdapat permasalahan-permasalahan yang harus di persiapkan penanggulangannya dengan memanfatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Kota Bandung dalam menjalankan pemerintahannya terdiri dari 30 Kecamatan, diantaranya Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, Kecamatan Andir, Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kecamatan Sumur Bandung, Kecarnatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Astana anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Kulon, Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Cicadas, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Rancasari, Kecarnatan Margacinta, Kecamatan Cibiru, dan Kecamatan Antapani.

4.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung

Pada mulanya Diskominfo Kota Bandung bernama Badan Kominukasi dan Informasi (Bakominfo) serta merupakanpenggabungan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Dinas dan Kantor di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yaitu DinasInformasi dan Komunikasi dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Namun seiring perkembangannya dengan diterbirkan dan berlakunya Perda Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Perda Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah. Pada tanggal 7 Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam rangka membangun aspek komunikasi, teknologi informasi, dan hubungan masyarakat. Sebagai salah satu dinas yang berperan untuk mewujudkan konsep *Smart City Governance* di Kota Bandung, Diskominfo telah mempersiapkan perencanaan-perencanaan terkait inovasi-inovasi pada bidang *e-government* yang akan diterapkan kepada masyarakat maupun kalangan instansi Pemerintah Kota Bandung.

Alasan Pemerintah Kota Bandung menjadikan kota nya *Smart City* khususnya di bidang *Governance* nya karena Pemerintah Kota Bandung ingin mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, akuntabel, dan transparan, yang tertulis dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJPD) Kota Bandung Tahun 2005-2025. Kemudian turunan dari RPJPD tersebut di buatlah strategi dan arah kebijakan yakni terlaksananya reformasi birokrasi yang tertulis pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung Tahun 2013-2018.

4.1.4 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Sebagai salah satu instansi yang memiliki tanggung jawab di bidang komunikasi dan informatika, Diskominfo tentu memiliki landasan dan tujuan sebagai acuan kinerja yang akan dihasilkan sehingga dapat mewujudkan tercapainya cita-cita Pemerintah Kota Bandung. berikut ini adalah visi dan misi yang di tetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya:

Visi:

"Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan Bandung kota jasa bermartabat"

Berdasarkan visi yang di angkat oleh Diskominfo Kota Bandung di atas, Diskominfo Kota Bandung berniat untuk merealisasikan penyelenggaraan Pemerintah Kota Bandung yang modern dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dan efisien.

Misi:

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika.
2. Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis.
3. Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi.
4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan, dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan dan masyarakat.
5. Mendorong peran media masa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggungjawab.
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.

Misi pertama, Diskominfo Kota Bandung ingin mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana komunikasi dan informatika,

selain itu dengan bermitra atau bekerjasama dengan pihak ketiga (*stakeholder*) diharapkan dapat menambah jumlah dan fungsi sarana dan prasarana komunikasi dan informatika.

Misi kedua, Diskominfo Kota Bandung ingin meningkatkan komunikasi dengan masyarakat secara terbuka melalui peningkatan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Misi ketiga, Diskominfo Kota Bandung ingin mewujudkan budaya masyarakat yang melek akan teknologi dengan cara peningkatan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat Kota Bandung.

Misi keempat, Diskominfo Kota Bandung ingin membangun kerjasama baik dengan *stakeholder* maupun masyarakat guna mewujudkan efektifitas dan efisiensi layanan komunikasi dan informatika yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat maupun pemerintah.

Misi kelima, Diskominfo Kota Bandung ingin mengedepankan peran media masa untuk meliput segala aktifitas yang ada di Kota Bandung dengan tidak melupakan etika dan tanggungjawabnya.

Misi keenam, Diskominfo Kota Bandung ingin menciptakan sumber daya manusia yang handal terkait urusan komunikasi dan informatika.

4.1.5 Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

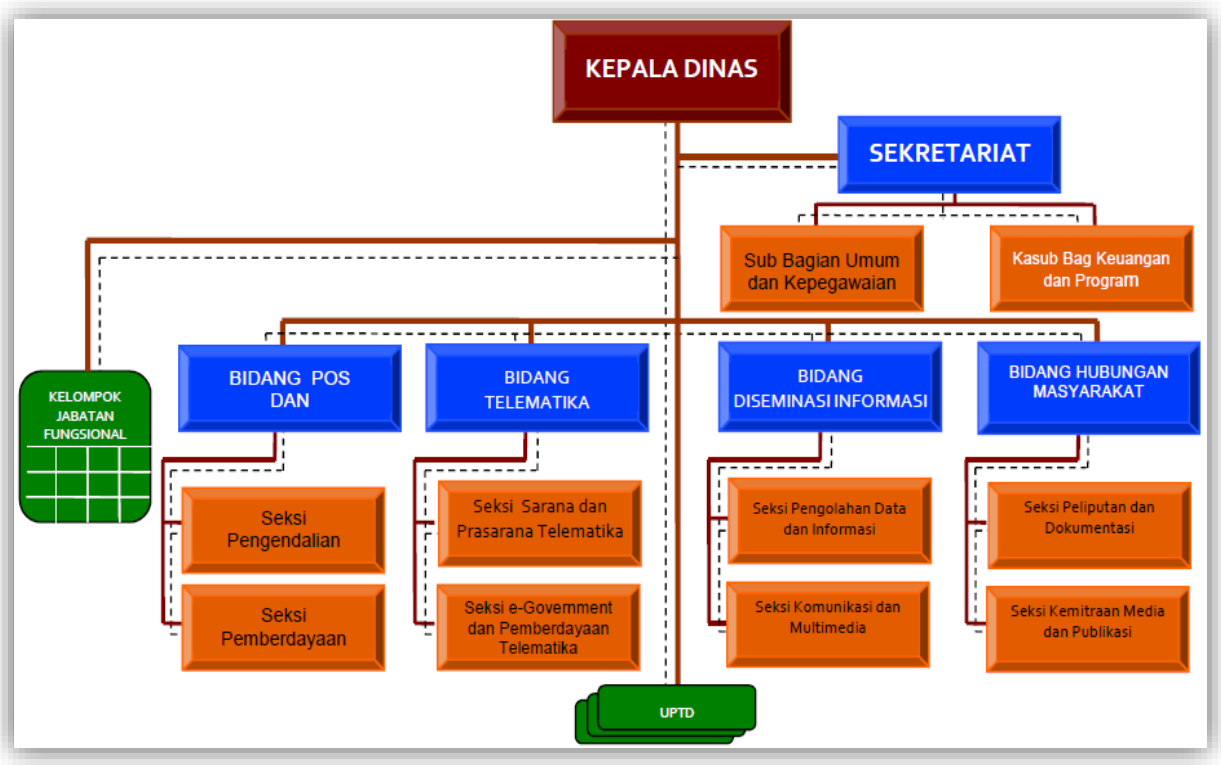
Adapun susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yaitu:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi:
    a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
    b. Sub Bagian Keuangan dan Program
3. Bidang Pos dan Telekomunikasi, membawahi:
    a. Seksi Pengadaan Pos dan Telekomunikasi
    b. Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi
4. Bidang Telematika
    a. Seksi Sarana dan Prasarana
    b. Seksi *E-Government* dan Telematika
5. Bidang Desiminasi Informasi
    a. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
    b. Seksi Komunikasi dan Multimedia
6. Bidang Hubungan Masyarakat
    a. Seksi Peliputan dan Dokumentasi
    b. Seksi Kemitraan Media dan Publikasi
7. UPTD
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Jika dilihat dalam sebuah bentuk bagan, beginilah susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung:

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung



Sumber: Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berikut ini adalah uraian terkait tugas pokok setiap bidang yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung:

1. Kepala Dinas

Mempunyai tugas pokok memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengawasi, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika sesuai dengan kewenangannya.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas dalam memimpin, membina, mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas lingkup pengelolaan dan pelayanan kesekretariatan dan pengkoordinasian tugas-tugas bidang.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Sekretaris mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan dan rencana kerja dinas;
b. Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan dan pelayananan administrasi kesekretariatan dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, program dan keuangan;
c. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
d. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan laporan kegiatan dinas;
e. Pembinaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan kesekretariatan;
f. Pelaksanaan tugas lain dari pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Sekretaris membawahkan :

a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Sekretaris lingkup pelayanan administrasi umum dan administrasi kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

a. Penyusunan rencana dan program lingkup administrasi umum dan kepegawaian;

b. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan dinas. Penyelenggaraan kerumahtanggaan dinas, dan pengelolaan perlengkapan;
c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan, penyiapan dan penyimpanan data kepegawaian, menyiapkan bahan usulan mutasi, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai; dan
d. Pelaksanaan *monitoring*, evaluasi dan pelaporan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

b) Sub Bagian Keuangan dan Program;

Kepala Subbagian Keuangan dan Program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Sekretaris lingkup keuangan dan program. Dalam melaksanakan tugas pokok, Subbagian Keuangan dan Program mempunyai fungsi :

a. Pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan rencana keuangan dan program kegiatan Dinas;
b. Pelaksanaan penyusunan program dan rencana kerja Dinas;
c. Pelaksanaan penyusunan bahan pedoman teknis operasional pelaksanaan urusan dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika;
d. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan urusan pemerintahan, program dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika;
e. Pengkoordinasian penyiapan bahan dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas, program dan kegiatan dinas;

f. Pengkoordinasian penyiapan bahan dan penyusunan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan dan dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika; dan
g. Pelaksanaan *monitoring*, evaluasi dan pelaporan lingkup kegiatan sub bagian keuangan dan program.

3. Bidang Pos dan Telekomunikasi

Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas lingkup pos dan telekomunikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala bidang pos dan telekomunikasi mempunyai fungsi :

a. Perencanaan dan penyusunan program lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi;
b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi;
c. Pelaksanaan lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikas; dan
d. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi.

Bidang Pos dan Telekomunikasi membawahkan:

a) Seksi Pengendalian Pos dan Telekomunikasi.

Kepala Seksi Pengendalian Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang pos dan telekomunikasi lingkup

pengendalian pos dan telekomunikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Seksi Pengendalian Pos dan Telekomunikasi mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi;
c. Pelaksanaan lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi yang meliputi pendataan agen pengiriman paket dan wartel, pembinaan teknis penyelenggaraan pos dan telekomunikasi;
d. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pos dan telekomunikasi; dan;
e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi.

b) Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi.

Kepala Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala seksi pemberdayaan Pos dan telekomunikasi mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi;

c. Pelaksanaan lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi yang meliputi fasilitasi pembinaan dan pemberdayaan pos dan telekomunikasi penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pos dan telekomunikasi sebagai media informasi; dan

d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi.

4. Bidang Telematika

Kepala Bidang Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas lingkup Telematika. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Telematika mempunyai fungsi :

a. Perencanaan dan penyusunan program lingkup sarana dan prasarana telematika serta *e-government* dan pemberdayaan telematika;

b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup sarana dan prasarana telematika serta *e-goverment* dan pemberdayaan telematika;

c. Pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana telematika serta *e-government* dan pemberdayaan telematika; dan

d. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana telematika serta *e-government* dan pemberdayaan telematika.

Bidang Telematika membawakan :

a) Seksi Sarana dan Prasarana Telematika;

Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang telematika lingkup sarana dan

prasarana telematika. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala seksi sarana dan prasarana telematika mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup sarana dan prasarana telematika;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup sarana dan prasarana telematika;
c. Pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana telematika yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pengembangan sistem teknologi informasi serta rekomendasi mutu sistem informasi, perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan interkoneksi data serta penyusunan database, penyusunan Rencana Induk Pengembangan dan Rencana Detail pengembangan teknologi informasi daerah serta pengkajian dan kerjasama teknik lingkup teknologi informasi; dan
d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana telematika.

b) Seksi *e-government* dan Pemberdayaan Telematika;

Kepala Seksi *e-government* dan Pemberdayaan Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang telematika lingkup *e-goverment* dan pemberdayaan telematika. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Seksi *e-goverment* dan Pemberdayaan Telematika mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup *e-goverment* dan pemberdayaan telematika;

b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup *e-goverment* dan pemberdayaan telematika;
c. Pelaksanaan lingkup *e-goverment* dan pemberdayaan telematika yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pembangunan sistem teknologi informasi serta perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringa terkoneksi.

5. Bidang Desiminasi Informasi

Kepala Bidang Desiminasi Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas lingkup desiminasi informasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Desiminasi Informasi mempunyai fungsi :

a. Perencanaan dan penyusunan program lingkup pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia;
b. Pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia;
c. Pelaksanaan lingkup pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia; dan
d. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengelolaan data informasi dan komunikasi serta multimedia.

Bidang Desiminasi Informasi membawahkan:

a) Seksi Pengelolaan Data dan Informasi;

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Bidang Desiminasi Informasi lingkup pengolahan data dan informasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Pengolahan Data dan Informasi;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup Pengolahan Data dan Informasi;
c. Pelaksanaan lingkup Pengolahan Data dan Informasi yang meliputi data dan informasi pengaduan masyarakat baik dari media elektronik dan cetak serta tatap muka; dan
d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Pengolahan Data dan Informasi.

b) Seksi Komunikasi dan Multimedia.

Kepala Seksi Komunikasi dan Multimedia mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang desiminasi informasi lingkup komunikasi dan pengaduan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala seksi komunikasi dan multimedia mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup komunikasi dan multimedia;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup komunikasi dan multimedia;
c. Pelaksanaan lingkup komunikasi dan multimedia yang meliputi menghimpun dan menganalisa data yang diarsipkan, diimplementasikan

serta disosialisasikan dalam bentuk multimedia, dan penerbitan media cetak serta penyelenggaraan media interaktif;

d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Komunikasi dan Multimedia.

6. Bidang Hubungan Masyarakat

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala dinas lingkup hubungan Masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala bidang hubungan Masyarakat mempunyai fungsi :

a. Perencanaan dan penyusunan program lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemintraan dan publikasi;
b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemintraan media dan publikasi;
c. Pelaksanaan dan pengkoordinasian lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemintraan dan publikasi; dan
d. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemintraan dan publikasi.

Bidang Hubungan Masyarakat membawakan:

a) Seksi Peliputan dan Dokumentasi;

Kepala Seksi Peliputan dan Dokumentasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang hubungan masyarakat lingkup peliputan dan dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala seksi peliputan dan dokumentasi mempunyai fungsi:

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup peliputan dan dokumentasi;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup peliputan dan dokumentasi;
c. Pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi yang meliputi kegiatan eksekutif, legislatif, konferensi pers, *press release*;
d. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan peliputan dan dokumentasi; dan
e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi.

b) Seksi Kemitraan Media dan Publikasi.

Kepala Seksi Kemitraan dan Media Publikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang hubungan masyarakat lingkup kemitraan media dan publikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala seksi kemitraan media dan publikasi mempunyai fungsi :

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup kemitraan media dan publikasi;
b. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup kemitraan media dan publikasi;
c. Pelaksanaan lingkup kemitraan media dan publikasi yang meliputi pengembangan kemitraan media skala kota, pemberdayaan dan pengembangan media elektronik dan cetak;

7. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Rincian tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja UPT pada Dinas akan diatur dan ditetapkan oleh Peraturan Walikota tersendiri.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional pada Dinas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

Berdasarkan uraian penjelasan tugas pokok, dan fungsi struktur organisasi Diskominfo Kota Bandung di atas, peneliti menginterpretasikan bahwa setiap bidang yang ada di dalam struktur Diskominfo saling terkoneksi atau memiliki keterkaitan antara satu bidang dengan yang lainnya. Sehingga jika dilihat dari tupoksi tiap-tiap bidangnya, untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dirasa mungkin untuk dapat terealisasi dengan baik.

Pada hakikatnya memang yang paling bertanggungjawab untuk mewujudkan *smart city governance* adalah Kepala Dinas selaku pimpinan yang memiliki wewenang penuh terhadap kinerja organisasi yang dipimpin, Bidang Pos dan Telekomunikasi, Bidang Desiminasi Informasi, dan juga Bidang Telematika. Namun sesungguhnya dalam suatu organisasi khususnya Diskominfo Kota Bandung tentu sudah menjadi tanggung jawab seluruh bidang untuk turut membantu mewujudkan program tersebut. mengingat bahwa organisasi adalah suatu sistem yang saling berhubungan dalam menjalankan setiap program kerjanya, maka untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* tentu sudah menjadi tugas seluruh bagian yang ada di Diskominfo, bahkan menjadi tanggung jawab

seluruh SKPD yang ada di Kota Bandung untuk bersama-sama membantu terwujudnya program tersebut.

4.1.6 Penerapan *Smart City Governance* di Kota Bandung

Kota Bandung sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat tentu memiliki tanggung jawab besar untuk dijadikan panutan atau percontohan bagi daerah-daerah lainnya di Jawa Barat. Dewasa ini Kota Bandung mulai merespon pesatnya perkembangan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan memulai untuk mereformasi gaya pemerintahannya. Melihat potensi yang dimiliki Kota Bandung cukup mumpuni, maka Pemerintah Kota Bandung berniat untuk memanfaatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Sebelum tahun 2013, memang sudah ada perencanaan-perencanaan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bandung untuk mereformasi gaya pemerintahannya. Akan tetapi hal itu belum dapat terealisasikan dengan baik, masih banyak pelayanan-pelayanan yang disediakan secara *online* belum dapat digunakan secara optimal. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat maupun apparat pemerintah untuk merasakan pelayanan secara *online.*

Selanjutnya, sulitnya masyarakat untuk berkomunikasi secara cepat kepada Pemerintah Kota Bandung terkesan berjalan sendiri dan tertutup. Tentu ini membuat pembangunan Kota Bandung cenderung stagnan, karena masyarakat tidak dapat merasakan perbedaan-perbedaan yang signifikan yang dilakukan pemerintah untuk membangun Kota Bandung. Hal inilah yang membuat Pemerintah Kota Bandung kembali berusaha memanfaatkan TIK dalam

menjalankan pemerintahannya. Sehingga perlu adanya perubahan-perubahan yang harus dilakukan agar mampu beradaptasi dengan cepatnya perkembangan TIK.

Konsep *smart city governance* merupakan salah satu cara Pemerintah Kota Bandung mereformasi atau merubah gaya pemerintahannya. *Smart governance* merupakan bagian pada *smart city* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. *Smart governance* meliputi segala syarat, kriteria, dan tujuan untuk proses pemberdayaan dan partisipasi dari masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. Artinya konsep *smart governance* berusaha untuk melibatkan masyarakat dalam segala kegiatan pemerintah khususnya dalam proses pengambilan keputusan, sehingga segala regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung mendapat dukungan dari masyarakat.

Langkah awal yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung terhitung sejak tahun 2013 adalah memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat maupun sesama instansi yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mempermudah jalur komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal. Cara ini pula diterapkan untuk mengatasi permasalah sulitnya masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah baik secara formal maupun informal. Hingga saat ini banyak inovasi-inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo yang bertanggungjawab langsung untuk mengurus permasalahan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini juga dilakukan untuk membiasakan seluruh SKPD Kota Bandung untuk beradaptasi dengan perkembangan TIK.

Salah satu inovasi yang dihasilkan untuk merealisasikan *Bandung Smart City Governance* adalah pengadaan *Bandung Command Center* (BCC). *Bandung Command Center* memiliki fungsi sebagai pusat pengelolaan data untuk manajemen kota, pusat kontrol dan integrasi data/informasi kota sehingga diperoleh data lengkap yang mampu memberikan informasi penting yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

Inovasi berikutnya terkait perwujudan Bandung *Smart City Governance* adalah pengadaan fasilitas *wifi* gratis di setiap tempat fasilitas umum seperti taman-taman, tempat ibadah, dan di pusat keramaian lainnya yang membuat masyarakat Kota Bandung merasa nyaman untuk mengakses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Pada tahun 2016, Diskominfo Kota Bandung sedang mengutamakan pelayanan jaringan yang merata disetiap pelosok Kota Bandung. Sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Caranya yaitu bekerjasama dengan pihak swasta untuk menata kembali Menara-menara telekomunikasi di Kota Bandung yang semakin tidak tertata dengan baik, melalui program MCV dan *ducting* bersama.

Berangkat dari pemaparan di atas, mengindikasikan bahwa semangat Pemerintah Kota Bandung untuk merealisasikan *Bandung Smart Governance* sangat besar. Langkah-langkah yang dilakukanpun dapat dilihat langsung keberadaannya, kedepannya diharapkan dengan konsep *Bandung Smart Governance* ini maka strategi dan arah kebijakan Pemerintah Kota Bandung untuk

mewujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif bersih dan melayani dapat terwujud sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal.

4.2 Kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik sebagai bentuk imbalan tidak langsung kepada warga negara yang sudah membayar pajak kepada pemerintah. Dalam hal ini pemerintah Indonesia diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya sebagai imbalan secara tidak langsung. Karena pemerintah merupakan organisasi sektor publik terbesar yang secara langsung bertanggungjawab untuk mensejahterakan masyarakat secara adil dan merata.

Dewasa ini setiap organisasi baik itu organiasi publik maupun swasta dituntut untuk dapat melakukan perubahan dan penyesuaian terhadap perkembangan zaman. Perkembangan arus globalisasi, liberalisasi ekonomi, dan perubahan sosial politik di berbagai negara menuntut semua organisasi untuk beradaptasi dan mampu menyesuaikan diri.

Perkembangan yang sedang pesat baru-baru ini adalah teknologi informasi dan komunikasi. Dampak dari pesatnya perkembangan TIK ini membuat jarak antar negara bukan lagi menjadi hambatan dalam berinteraksi karena negara-negara diberbagai belahan dunia telah lebih jauh melakukan perubahan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan ini.

Maka dari itu Kota Bandung sejak tahun 2013 mulai mencoba untuk merubah paradigma pemerintah yang cenderung kaku dan masih menggunakan gaya lama dalam menjalankan pemerintahannya. Untuk menyesuaikan diri terhadap cepatnya arus perkembangan TIK ini tentu memerlukan proses yang relatif cukup lama, mengintat masih panjang perjalanan Kota Bandung untuk dapat mewujudkan perubahan yang signifikan.

Perubahan yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung yaitu ingin menerapkan konsep *smart city governance* di Kota Bandung. *Smart city governance* merupakan pemanfaatan perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam melakukan segala kegiatan pemerintahan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. Diskominfo Kota Bandung sebagai salah satu SKPD menjadi *leading sector* atas tercapainya perwujudan program ini. Telah di jelaskan sebelumnya bahwa Diskominfo memiliki tugas untuk mengatur dan mengelola segala aspek komunikasi dan informatika yang ada di Kota Bandung. Maka konsekuensi logis dari tugas tersebut adalah Diskominfo sebaiknya mampu untuk peka terhadap isu-isu strategis yang berkaitan dengan urusan komunikasi, dan media, dan teknologi.

Tingkat kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan *smart city governance* di Kota Bandung dapat ditentukan oleh beberapa indikator. Yaitu dengan melihat tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung. Tidak hanya itu, tentu dalam mewujudkan *smart city governance* di Kota Bandung ada beberapa unsur

yang sebaiknya dipenuhi sehingga perwujudan Bandung *Smart City Governance* dapat tercapai dengan optimal.

Proses perwujudan Bandung *Smart City Governance* tentu faktor produktivitas perlu diperhatikan oleh Diskominfo Kota Bandung. Kemudian tingkat produktivitasnya sebaiknya difokuskan pada unsur-unsur penentu dalam mewujudkan *smart city governance.* Tahap untuk mewujudkan konsep ini tentunya ada beberapa faktor yang perlu di penuhi, yaitu tingkat partisipasi masyarakat dalam membantu pemerintah khususnya Diskominfo dalam membangun dan membenahi Kota Bandung.

Fenomena yang terjadi saai ini adalah banyaknya masyarakat yang mulai apatis terhadap dunia politik. Maka inilah yang menjadi tugas Diskominfo untuk lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat tidak lagi apatis dan meragukan kredibilitas pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung. Selain itu untuk mewujudkan *smart city governance* di Kota Bandung hal yang perlu diperhatikan kembali adalah kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga transparansi informasi. Sehingga masyarakat merasa puas dan mengetahui kinerja yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini tentu merupakan konsep *smart city governance* yang ideal. Selain membuat masyarakat lebih kritis terhadap pemerintah, kualitas pelayanan meningkat dan tingkat kecurangan pemerintah akan terminimalisir dengan adanya transparansi yang baik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung.

Diskominfo Kota Bandung sejauh ini, telah melalukan pengamatan terhadap hal-hal yang akan dilakukan dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*.

Salah satunya dengan menganalisa isu-isu strategis yang saat ini sedang menjadi perhatian khusus Diskominfo Kota Bandung. Berdasarkan Lakip Diskominfo Kota Bandung tahun 2015 untuk menunjang pencapaian Bandung *Smart City Governance* sebagai berikut:

1. Koordinasi dan kerjasama pengembangan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika secara terpadu dan berkesinambungan;
2. Integritas dan kemampuan SDM dalam pengembangan kualitas dan kuantitas komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
3. Sinkronisasi komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Simplikasi mekanisme dan prosedur komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah;

Pertama, dalam tahap awal untuk melakukan sebuah pembangunan khususnya dalam bidang pengembangan TIK, tentu akan sangat membutuhkan bantuan dari pihak luar baik dari segi ide, inovasi, dan juga finansial. Kerjasama dan juga koordinasi dengan pihak luar atau *stakeholder* akan sangat membantu mempercepat perwujudan Bandung *Smart City Governance.* Sehingga pengembangan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika secara terpadu dan berkesinambungan dapat terus berlangsung dan semakin meningkat progresivitasnya, hal ini memiliki korelasi dengan indikator *smart city governance*. Kerjasama dan koordinasi yang dilakukan oleh Diskominfo dengan pihak luar, akan meningkatkan hubungan yang baik antara pemerintah,

masyarakat, dan pihak *stakeholder*. Sehingga dapat meningkatkan partisipasi kedua unsur tersebut untuk membantu pemerintah dalam membangun Kota Bandung.

Kedua, peningkatan kualitas SDM dalam tubuh internal Diskominfo khususnya juga perlu untuk di tingkatkan. Tidak hanya internal Diskominfo, melainkan seluruh elemen masyarakat maupun seluruh Pemerintah Kota Bandung. Sehingga penggunaan sarana komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah dapat dioptimalkan dan ditingkatkan jumlahnya. Isu strategis ini jika dikaitkan dengan *smart city governance* dapat mendukung peningkatan jumlah dan kualitas layanan publik, dengan memanfaatkan TIK seperti penyediaan sistem informasi berbasis *web* dan *mobile* dalam pelayanan publik, sehingga akan membuat pelayanan publik dapat dilakukan secara cepat, mudah, efisien, dan dan efektif.

Ketiga, Sinkronisasi komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah perlu dilakukan oleh Diskominfo mengingat masih banyaknya SKPD Kota Bandung yang masih berjalan sendiri-sendiri dalam mengaplikasikan *e-governmentnya.* Hal ini tentu akan menyulitkan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan yang diberikan secara *online.* Selain itu, ditakutkan akan membuat data-data yang disediakan menjadi tidak konsisten karena adanya akses secara konkuren. Maka dari itu dengan disingkronkan maka diharapkan semua pelayanan berbasis *online* dapat di akses melalui satu sumber dan sudah mencakup seluruh pelayanan yang disediakan oleh seluruh SKPD Kota Bandung. Terintegrasinya *database* yang terstruktur dan tertata dengan baik dalam penyimpanan data dan informasi terkait dengan layanan publik, tentu akan membuat proses perwujudan *smart city*

governance di Kota Bandung semakin mudah. serta dapat meningkatkan transparansi di dalam pemerintahan, sehingga masyarakat menjadi tahu dan cerdas.

Keempat, Simplikasi mekanisme dan prosedur komunikasi dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Salah satu contohnya dapat kita ketahui bahwa di Kota Bandung terdapat ratusan aplikasi-aplikasi yang telah di sediakan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Akan tetapi dari ratusan aplikasi-aplikasi yang telah tersedia ternyata banyak yang tidak efektif dalam pengoprasiannya. Berikut adalah aplikasi-aplikasi yang telah tersedia di Kota Bandung:

Tabel 4.1

Kelompok Aplikasi Hasil Assessment

Kategori SKPD	**Status Penggunaan**					**Sub-Total**
	Dioprasikan	**Diujicoba**	**Dibangun**	**Direncanakan**	**Tidak Oprasional**	
Inspektorat	2	0	2	1	0	**5**
Perusahaan Daerah	59	1	0	1	0	**61**
Satpol PP	0	6	0	0	0	**6**
Lembaga Teknis	59	1	9	20	5	**94**
Dinas	39	15	17	16	6	**93**
Kecamatan	1	0	1	0	0	**2**
Sekretariat Daerah	5	0	10	3	1	**19**
K/L Pusat	43	0	0	1	1	**45**
Sub-Total	208	23	39	42	13	**325**
Total Aplikasi Hasil *Assasement*						**208**

Sumber: Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa jumlah SKPD Kota Bandung yang membuat aplikasi-aplikasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat totalnya ada 325 aplikasi. Namun setelah dilakukan penilaian kembali aplikasi yang efektif yang dapat digunakan berjumlah 208 aplikasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya simplikasi yang dilakukan oleh Diskominfo. Sehingga penerapan konsep Bandung *Smart City Governance* dapat diwujudkan dengan optimal.

Isu-isu strategis ini jika kita analisis lebih lanjut tentu akan menghasilkan kinerja yang sesuai dan efektif terhadap proses pencapaian *smart city governance* di Kota Bandung. Hal ini karena semua isu-isu strategis yang telah dikemukakan di atas memiliki korelasi yang pas terhadap indikator-indikator penunjang terwujudnya konsep *smart city governance* di Kota Bandung, untuk mengetahui Kinerja Diskominfo Kota Bandung secara obejktif dan akurat, maka perlu ada tolok ukur atau indikator-indikator tingkat kinerja. Tolok ukur atau indikator-indikator tersebut akan peneliti jelaskan pada bagian selanjutnya.

4.3 Produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Pengukuran besaran tingkat produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dilihat dari perbandingan ataupun rasio antara *input* dan *outputnya.* Semakin besar hasil kinerja yang dihasilkan melalui proses dari pada sumber tenaga kerja yang dikeluarkan,

menunjukkan tingkat produktivitas yang tinggi suatu organisasi dalam hal ini Diskominfo Kota Bandung.

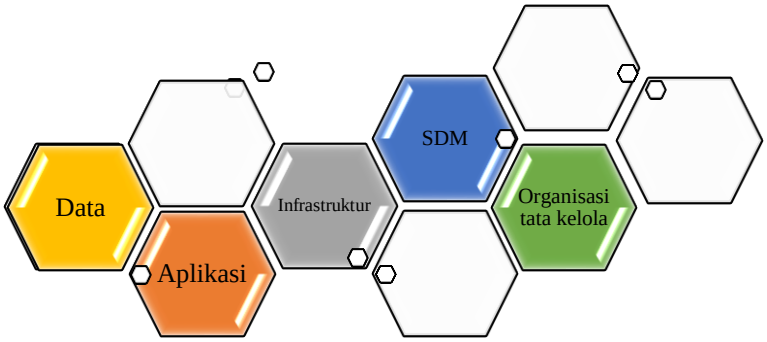
Dewasa ini produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* benar-benar dibutuhkan. Mengingat telah banyak anggaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk mewujudkan program ini. Selanjutnya selain anggaran yang tidak sedikit, potensi Kota Bandung untuk menjadi kota *smart governance* juga sangat besar. Hal ini dibuktikan oleh banyaknya *stakeholder* dan lembaga-lembaga pendidikan yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Bandung untuk membangun Bandung *Smart City* khususnya di bidang *Governance.*

Smart government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses kerja untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dan seluruh kegiatan pemerintahan. Artinya segala aktifitas pemerintahan di Kota Bandung semua ditunjang oleh sarana teknologi informasi dan komunikasi, sehingga mempermudah masyarakat dan instansi pemerintah lainnya untuk mengakses pelayanan yang diberikan. Maka dari itu Diskominfo menetapkan sasaran pertama untuk mengembangkan *smart governance* di Kota Bandung, yaitu melalui Integrasi proses dan data untuk mewujudkan *e-goverment* yang efektif guna meningkatkan dukungan layanan publik dan kinerja aparatur.

Upaya perwujudan Bandung *Smart City Governance* dapat terealisasi dengan baik dengan memperhatikan beberapa komponen seperti gambar berikut di bawah ini:

Gambar 4.3

Siklus IT



Sumber: Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan gambar di atas, maka jelas bahwa program Bandung *Smart City Governance* dapat terealisasi dengan baik dengan memperhatikan siklus IT yang di dalamnya merupakan data, aplikasi, infrastruktur, SDM, dan organisasi pengelola.

Pertama, Data berfungsi sebagai penunjang untuk mewujudkan suatu program dalam hal ini Bandung *Smart City Governance*, diperlukan data-data yang menunjang untuk merealisasikan program tersebut sehingga Diskominfo Kota Bandung dapat membuat perencanaan yang tepat guna mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Kedua, aplikasi adalah suatu program komputer yang sengaja dibuat untuk melaksanakan dan mengerjakan tugas sesuai dengan yang dinginkan pembuatnya. Adanya aplikasi penunjang *smart city governance* tentu akan mempermudah masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung dalam menggunakan layanan yang sudah terintegrasi dengan TIK.

Ketiga, Infrastruktur merupakan sarana dan prasarana yang menunjang Bandung *Smart City Governance.* Ketersediaan infrastruktur yang memadai akan mempercepat pencapaian penerapan Bandung *Smart City Governance.*

Keempat, SDM dalam hal ini merupakan tenaga ahli yang mempunyai keahlian khusus di bidang IT yang bertugas untuk menerapkan, mengembangkan, serta merawat sarana dan prasarana yang ada sehingga dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama.

Kelima, organisasi tata kelola. Agar program Bandung *Smart City Governance* tetap terlaksana secara konsisten, maka dibutuhkan suatu wadah yang bertanggungjawab untuk mengurus permasalahan tersebut. dalam hal ini Diskominfo Kota Bandung merupakan organisasi yang mengelola segala aktifitas komunikasi dan informatika di Kota Bandung.

Tingkat produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat diketahui lebih lanjut dengan mengukur faktor *input* dan *output* nya. Lebih jelasnya akan dijelaskan secara rinci oleh peneliti di bawah ini.

4.3.1 *Input* Diskominfo Kota Bandung Dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Telah di jelaskan sebelumnya bahwa proses *input* merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi dalam hal ini adalah Diskominfo Kota Bandung untuk menunjang kinerjanya. Proses *input* terdiri dari jumlah dana yang

tersedia, jumlah pegawai yang bekerja, serta infrastruktur yang mendukung perwujudan program Bandung *Smart City Governance.* Untuk mengetahui proses *input* Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*, dapat di simak melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Untuk meningkatkan produktifitas Diskominfo dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* adalah dengan menggunakan metode gaya organisasi modern de, jadi bagaimana kita sebagai satu kesatuan bekerja bersama-sama, jadi gak hanya bidang telematika saja yang bertanggungjawab terkait proram ini, akan tetapi seluruh aparatur Diskominfo bahkan seluruh SKPD yang ada di Kota Bandung juga bertanggung jawab untuk merealisasikan program ini. Karena ini menyangkut *smart governance* artinya seluruh pemerintah Kota Bandung. (7/25/2016).

Pernyataan di atas di perkuat oleh seksi *e-government* dan pemberdayaan telematika yang mengatakan bahwa:

> Sebetulnya *smart city* tidak harus melulu menjadi tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung, itu yang harus di ingat ama kamu. Tapi *smart city* khususnya di bidang *government* itu menjadi tanggung jawab semua SKPD di Kota Bandung. (7/25/2016).

Berdasarkan kedua pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat produktifitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dibilang normal dan efektif. Penggunaan gaya organisasi modern maksudnya adalah dengan melibatkan seluruh elemen yang ada di dalam organisasi untuk bekerja bersama-sama (*multi tasking*). Sehingga dengan gaya ini seluruh SDM yang ada di Diskominfo dapat diberdayakan untuk mempercepat terwujudnya program Bandung *Smart City Governance.*

Selain itu hal yang perlu ditekankan yaitu program Bandung *Smart City Governance* ini ternyata bukan hanya tanggung jawab Diskominfo saja selaku dinas

yang bertanggungjawab terkait permasalah TIK di Kota Bandung. Akan tetapi seluruh SKPD yang ada di Kota Bandung ikut bertanggungjawab dalam mewujudnkan program ini. Karena *smart governance* melibatkan seluruh pemerintah Kota Bandung untuk menerapkannya. Untuk mengetahui lebih lanjut tingkat produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart Governance*, dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini.

Pertama, faktor yang mempengaruhi tingkat produktifitas Diksominfo dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* adalah ketersediaan dana untuk menunjang program tersebut. Hasil wawancara penulis dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Untuk jumlah dana yang tersedia untuk merealisasikan program ini yaaaah cukup memadai. Maksudnya cukup memadai di sini yaa kan gak semua dana yang di berikan kepada kami kami gunakan untuk membangun *smart governance* saja kan, ada program-program lain juga yang kami perhatikan. Jadi mengapa kami bilang cukup karena memang kami merencanakan program ini bertahap, tidak semerta-merta harus terwujud 100% untuk tahun 2016 ini tapi bertahap (7/25/2016).

Penjelasan Kepala Diskominfo di atas menunjukkan bahwa ketersediaan dana untuk menunjang pelaksanaan program Bandung *Smart City Governance* cukup memadai, mengingat pembangunan konsep *smart governance* yang bertahap dari tahun ke tahun kemudian anggaran yang diperoleh oleh Diskominfo juga tidak hanya di alokasikan pada satu program saja, melainkan seluruh program yang telah di rencanakan oleh Diskominfo selama satu tahun.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti berusaha untuk mengamati kembali dengan observasi yang peneliti lakukan selama di lapangan. Peneliti melihat untuk mewujudkan konsep Bandung *Smart City Governance* memang

membutuhkan anggaran yang sangat banyak, maka dari itu program ini tidak serta merta diwujudkan 100% pada tahun 2016, melainkan bertahap hingga 2018. Terlebih lagi, Diskominfo Kota Bandung dituntut untuk dapat mengalokasikan dana APBD tersebut untuk memenuhi unsur-unsur dari terwujudnya *smart city governance.* Sehingga melalui sumber dana yang terbatas ini diharapkan Diskominfo mampu meningkatkan kualitas layanan publik berbasis TIK, yang hasilnya masyarakat tidak lagi apatis terhadap pemerintah dan akan dicerdaskan melalui transparansi yang terbuka dari pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung. Mengacu pada pemaparan di atas, maka dari itu peneliti menilai bahwa jumlah dana yang tersedia dapat dikatakan masih kurang untuk mengembangkan konsep Bandung *Smart City Governance.*

Kedua, faktor yang menentukan tingkat produktifitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* adalah jumlah pegawai. Keberadaan pegawai tentu sangat menentukan tingkat keberhasilan perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung.karena pegawai yang akan mengerjakan semua aspek mulai dari perencanaan hingga penerapannya kepada masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sekkretaris Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Untuk masalah pegawai atau SDM kita melakukan perekrutan dengan metode *outsourcing* untuk menunjang program *smart city governance.* Sebab jumlah SDM yang ada di Diskominfo masih kurang untuk dapat menunjang program *smart city governance* ini (7/25/2016)

Pernyataan di atas di perkuat oleh Kepala Bidang Hubungan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

> Sebenarnya kalo kita lihat, jumlah pegawai yang ada di Diskominfo masih kurang memadai untuk menjalankan program Bandung *Smart City Governance* ini. Contohnya dari bidang yang saya jabat sekarang ini, untuk bidang humas kita Cuma 3 orang sedangkan kegiatan untuk peliputan segala kegiatan kota bandung tentu memerlukan tenaga tambahan sehingga program yang kami jalankan bisa berjalan dengan baik (8/26/16)

Data yang diperoleh peneliti dari internal Diskominfo Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki pegawai sebanyak 61 (enam puluh satu) orang. Jumlah pegawai tersebut, terdiri dari; Kepala Dinas (Eselon II b) sebanyak 1 orang, Sekretaris (Eseleon III a) sebanyak 1 orang, Kepala Bidang (Eselon III b) sebanyak 4 orang, Kepala Seksi dan Kepala UPT (Eselon IV a) sebanyak 12 orang dan Sekretaris UPT (Eselon VI b) sebanyak 2 orang, serta pelaksana sebanyak 41 orang. Detail lebih lanjut tentang komposisi kepegawaian di Diskominfo Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2

Komposisi Kepegawaian Diskominfo Kota Bandung

Berdasarkan Eselon Jabatan

NO	Uraian	Eselon I	Eselon II	Eselon III	Eselon IV	Staf	Jumlah
1	Kepala Dinas		1				1
2	Sekretaris			1			1
3	Kepala Bidang			4			4
4	Kep. Seksi & UPT				12		12
5	Sekretaris UPT				2		2
6	Staf					41	41
Jumlah			1	5	14	41	61

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, jelas bahwa ketersedian pegawai Diskominfo Kota Bandung dapat di katakana masih kurang untuk menunjang perwujudan Bandung *Smart City Governance.* Hal ini diperkuat juga dengan hasil pengamatan

peneliti yang melihat bahwa sangat padatnya jadwal aparatur Diskominfo Kota Bandung setiap harinya karena banyaknya urusan yang harus di urus dalam satu waktu. Kemudian masih banyaknya tenaga kerja *outsourcing* dikarenakan masih kurangnya staf untuk membantu menyelesaikan urusan-urusan teknis seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.4

Staf Tenaga *Outsourcing* di Diskominfo Kota Bandung



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Tahun 2016

Gambar 4.4 di atas menunjukkan tenaga *outsoucing* yang sedang sibuk mengerjakan urusan-urusan terkait peliputan dan dokumentasi aktivitas yang ada di Kota Bandung. Peneliti kemudian mengamati di lapangan bahwa jumlah pegawai yang tersedia masih belum dapat mewujudkan *smart city governance* secara optimal. Berdasarkan total keseluruhan aparatur Diskominfo Kota Bandung yang tersedia, dirasa masih belum dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mewujudkan *smart city governance,* karena untuk mewujudkan konsep tersebut diperlukan pemahaman bersama antara pemerintah dengan masyarakat untuk membangun Kota Bandung dengan memanfaatkan TIK.

Berdasarkan jumlah pegawai yang ada di Diskominfo sekarang ini tentu juga belum dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara optimal. Terlihat dari adanya aduan dari masyarakat yang tidak dapat di respon dengan cepat. Dan masih terdapat pelayanan-pelayanan yang belum optimal untuk diterapkan seperti masih belum optimalnya penggunaan *Bandung Command Center*.

Transparansi merupakan faktor yang penting dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Adanya transparansi yang baik dapat membuat masyarakat menjadi cerdas dan kritis untuk menganalisa gejala-gejala yang terjadi dalam pemerintahan. Agar tersedianya transparansi yang baik, tentu perlu adanya pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga mereka paham dan mau menilai kinerja pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung yang disediakan secara *online*. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti menilai bahwa ketersediaan pegawai Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* masih kurang.

Ketiga, faktor yang dapat menunjang tercapainya Bandung *Smart City Governance* adalah ketersediaan infrastruktur yang memadai. Sarana infrastruktur yang dimaksud biasanya berupa bentuk fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung manfaatnya. Infrastrukur yang dibutuhkan untuk membangun Bandung *Smart City Governance* adalah yang merujuk pada teknologi informasi, saluran komunikasi baik formal maupun *non-formal,* serta peralatan-peralatan seperti perangkat lunak baik yang bersifat *software* maupun *hardware.*Tanpa adanya infrastruktur yang baik dan mumpuni, tentu akan mempengaruhi tingkat

produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*. Semakin banyak infrastruktur yang mampu di sediakan tentu akan mempercepat terlaksananya program *smart city governance* yang optimal di Kota Bandung. Akan tetapi hal yang perlu diperhatikan juga adalah indikator *input* sebelumnya yaitu pegawai atau SDM yang mumpuni. Sebab secanggih apapun infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah tanpa di imbangi oleh SDM yang mampu menggunakannya, maka akan sia-sia dan tidak akan optimal penggunaannya.

Melihat kondisi saat ini, memang aspek yang terpenting untuk mewujudnya *smart city governance* di Kota Bandung adalah pengadaan insfrastruktur. Berbagai inovasi terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung khsusnya Diskominfo. Salah satu sarana infrastruktur yang di bangun adalah pengadaan *Bandung Command Center* untuk mengontrol segala aktivitas Kota Bandung dari segala sektor. Kemudian pengadaan layanan *wifi* gratis di setiap tempat-tempat fasilitas umum seperti taman-taman, tempat peribadatan, terminal, dan lain-lain. Akan tetapi untuk saat ini pengadaan sarana infrastruktur yang sudah tersedia masih di rasa kurang untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* yang optimal. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Dalam membangun *smart city governance*, tentu membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang atau mendukung. Memang untuk penggunaan *wifi* gratis di setiap tempat fasilitas umum sampai saat ini belum dirasa optimal penggunaanya. Itu karena memang kuota yang kami sediakan terkadang tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang mengakses layanan *wifi* gratis tersebut. akan tetapi ini akan bertahap dan nantinya mudah-mudahan 2 tahun ke depan layanan ini bisa dirasakan dengan optimal oleh masyarakat Kota Bandung. (25/7/16)

Pernyataan Kepala Diskominfo Kota Bandung menjelaskan bahwa untuk mewujudkan *smart city governance* membutuhkan sarana infrastruktur yang memadai. Beliau menjelaskan bahwa meskipun program yang telah dicanangkan seperti penyediaan *wifi* gratis di setiap tempat-tempat fasilitas umum untuk masyarakat sebagai langkah untuk mewujukan *smart city governance*, akan tetapi penggunaannya masih dirasa belum optimal dikarenakan jumlah kuota yang tersedia tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang mengakses layanan tersebut. Maksudnya, ketersediaan layanan *wifi* gratis saat ini belum seimbang dengan jumlah masyarakat yang mengakses, sehingga menyebabkan kecepatan konektivitas rendah atau bahkan tidak terhubung sama sekali.

Pernyataan ini berbeda dengan apa yang di ungkapkan oleh Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo Kota Bandung. Beliau mengatakan bahwa:

> Infrastruktur Diskominfo untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* sampai saat ini cukup memadai. Seperti penyediaan *wifi* gratis untuk masyarakat yang dipasang di taman-taman terbuka juga tempat ibadah yang setiap tahun dilaksanakan dengan gratis untuk masyarakat. (25/716)

Hasil wawancara di atas, dijelaskan bahwa ketersediaan infrastruktur untuk mendukung terwujudnya program Bandung *Smart City Governance* sampai saat ini cukup memadai. Beliau mencontohkan ketersediaan fasilitas *wifi* di tempat-tempat fasilitas umum. Sehingga masyarakat Kota Bandung dapat mengakses *internet* secara gratis dan juga agar masyarakat dimudahkan untuk mengakses pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bandung secara *online*.

Wawancara lainnya peneliti lakukan terhadap masyarakat yang sedang mengakses layanan *wifi* gratis yang disediakan oleh Diksominfo Kota Bandung, dia mengatakan bahwa:

> Selama saya menggunakan fasilitas *wifi* ini kadang-kadang bagus, tapi kalua taman sedang ramai biasanya bakal lambat bahkan gak bisa *connect* sama sekali. Jadi ada waktu-waktu tertentu kalua mau lancer, sekitar jam 10-11an baru agak bagus koneksinya. ((25/7/16)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat tersebut, telah jelas bahwa infrastruktur yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung khusus terkait pengadaan *wifi* gratis masih belum dapat berfungsi dengan optimal disetiap waktunya. Hal ini karena ketika taman ramai dikunjungi oleh masyarakat maka koneksivitas dari *wifi* tersebut lambat bahkan tidak dapat tersambung sama sekali.

Hal ini di buktikan berdasarkan data dari Lakip Diskominfo Kota Bandung Tahun 2015 yang peneliti dapatkan, sebagai berikut:

Tabel 4.3

Capaian Indikator Kinerja Utama Diskominfo Kota Bandung Tahun 2015 Terkait Infrastruktur

NO	Indikator Kinerja	Satuan	2014			2015		
			Target	Capaian	%	Target	Capaian	%
1	Prosentase fasilitas umum (Fasum) yang sudah memiliki *Wifi*	%	15	15.00	100.00	25	25.00	100.00

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, target utama Diskominfo Kota Bandung untuk memfasilitasi layanan *wifi* gratis di setiap tempat-tempat fasilitas umum sebanyak

332 titik. Pada tahun 2014 target capaian yang di tetapkan yaitu sebesar 15%, atau 60 titik dari 332 tempat. Pada tahun 2015 program ini kembali dilakukan dan mengalami peningkatan dari yang sebelumnya hanya sebesar 15% menjadi 25%, atau dari 60 titik yang sudar terpasang meningkat menjadi 83 titik dari total 332 tempat fasilitas umum di Kota Bandung. Ini artinya Diskominfo Kota Bandung memiliki pekerjaan yang masih banyak untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* secara optimal.

Pernyataan lain di ungkapkan oleh Kepala Bidang Pos dan Telematika Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Penyebab tidak meratanya kecepatan jaringan yang di sediakan oleh Diskominfo kepada masyarakat disebabkan oleh tidak meratanya penyebaran jaringan yang mampu di jangkau oleh tower-tower Menara telekomunikasi yang bermitra dengan kita. Kemudian juga banyaknya orang yang mengakses satu layanan *wifi* di satu tempat membuat kecepatan konektivitas menurun. (26/7/16)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa perbedaan kecepatan jaringan di setiap daerah yang tersedia layanan *wifi* gratis merupakan hal yang lumrah dan sering terjadi. Hal ini disebabkan oleh dua faktor, pertama penyebabnya adalah jangkauan tower telekomunikasi pihak swasta yang bermitra dengan Diskominfo yang terlalu jauh dengan lokasi layanan. Kedua, terlalu banyak pengguna layanan yang menggunakan *wifi* gratis tersebut. hal ini jika di analisis kembali memang kondisi infrastruktur yang belum memadai untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance*.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mencoba membuktikan pernyataan yang di kemukakan oleh aparatur Diskominfo dengan cara membandingkannya dengan beberapa tanggapan dari masyarakat di kalangan mahasiswa yang berada di

taman-taman yang telah di sediakan fasilitas *wifi* gratis. Sebagian besar dari mereka menjawab bahwa *wifi* yang tersedia sering kali lambat dan tidak bisa di akses sama sekali. Hal ini justru berbanding terbalik dengan syarat terwujudnya *smart city governance* yang memerlukan insfrastruktur seperti penyediaan sistem informasi berbasis *web* dan *mobile*, pelayanan administrasi keuangan atau pembayaran yang lebih efektif, seperti *e-tax, e-transportation* yang mumpuni. Sehingga dengan peningkatan kualitas layanan tersebut masyarakat dapat berpartisipasi dengan menggunakan pelayanan tersebut seoptimal mungkin. Berangkat dari hal ini tentu akan meningkatkan kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*.

Melihat segi transparansi Diskominfo Kota Bandung dalam mempublikasikan kinerjanya, peneliti melihat bahwa infrastruktur yang tersedia sekarang sudah mampu menunjang perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung. Terlihat dari adanya portal terkait informasi yang dapat di akses oleh masyarakat baik melalui komputer maupun *mobile.*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti menilai untuk sarana infrastruktur yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan kurang memadai. Karena masih belum optimalnya penggunaan sarana infrastruktur yang telah di sediakan oleh Diskominfo Kota Bandung.

4.3.2 *OutPut* Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Proses *output* merupakan hasil dari kinerja Diskominfo dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Proses *output* terdiri dari produk atau buah dari kinerja yang dihasilkan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Sebagai langkah untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance,* tentu Diskominfo telah melakukan perencanaan-perencanaan yang matang sehingga menghasilkan kinerja yang baik untuk mewujudkan program *smart city governance.*

Hasil dari proses *input* yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung telah banyak mengeluarkan *output* yang positif khususnya di bidang *smart city governance.* Contohnya pengadaan jaringan internet di seluruh perkantoran Pemerintah Kota Bandung, menciptakan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR) untuk memudahkan masyarakat mengutarakan aspirasi dan pengaduannya kepada pemerintah. Dan masih banyak lagi hasil dari kinerja Diskominfo untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Hasil dari kinerja Diskominfo selanjutnya dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan bahwa:

> Tahun 2016 ini kami Diskominfo bekerjasama dengan seluruh SKPD Kota Bandung sedang mengupayakan untuk membuat BCC mini di setiap kantor SKPD. Yang nantinya akan berfungsi untuk memudahkan aktivitas rapat khususnya yang bersifat *urgent* sehingga membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat. Jadi nanti kedepannya rapat bisa dilakukan secara *teleconference* tidak lagi bertatap muka harus datang ke kantor walikota atau kantor lainnya. (25/7/16)

Hasil wawancara di atas menjelskan bahwa Diskominfo Kota Bandung sedang mengupayakan untuk mempermudah segala kegiatan rapat atau apapun itu khsusnya agenda-agenda yang membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat.caranya yaitu dengan memasang BCC-BCC kecil di setiap kantor SKPD Kota Bandung. Sehingga dapat memudahkan SKPD untuk menjalankan tugasnya karena bisa langsung melalui *teleconference* atau berkomunikasi via layar tanpa langsung bertemu.

Adanya program ini tentu diharapkan akan membuat segala aktivitas Pemerintah Kota Bandung semakin mudah sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Karena pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan lebih mudah tanpa harus datang dan berkumpul di satu tempat. Adanya program ini juga dapat memangkas anggaran APBD untuk mendanai kegiatan-kegiatan rapat sehingga dapat di alokasikan kepada hal-hal yang lebih penting.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang kebetulan juga salah satu aparatur di Kelurahan Lebak Gede. Beliau mengatakan bahwa:

> Penerapan program Bandung *smart city governance* akhir-akhir ini sebetulnya cukup memberikan pengaruh yang besar terhadap tata kelola pemerintahan di kelurahan kami. Akan tetapi fasilitas-fasilitas yang kami miliki untuk benar-benar efektif penggunaannya masih kurang. Belum lagi aparatur kami yang perlu diberikan pelatihan-pelatihan lagi terkait penggunaan fasilitas yang berbasis TIK ini. (25/7/16)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat di atas, dapat kita ketahui bahwa sebetulnya *output* dari kinerja Diskominfo dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* cukup memberikan dampak yang positif. Terbukti dari terkomputerisasinya data-data kependudukan di setiap kelurahan, pelayanan dan semakin dimudahkan dan cepat. Akan tetapi infrastruktur yang dimilikinya masih terbatas sehingga masih ada beberapa kekurangan dan juga aparaturnya yang masih membutuhkan pelatihan-pelatihan agar dapat memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia di kantor kelurahan.

Menurut data Lakip Diskominfo Kota Bandung Tahun 2015 kinerja yang dihasilkan dari tahun ke tahun memang mengalami peningkatan. Akan tetapi penikatan yang telah dicapai oleh Diskominfo Kota Bandung khususnya untuk SKPD yang telah menerapkan *e-government* masih belum optimal. Berikut adalah tabel hasil kinerja Diskominfo Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance:*

Tabel 4.4

Capaian Indikator Kinerja Utama Diskominfo Kota Bandung Tahun 2015 Terkait *Output*

NO	Indikator Kinerja	Satuan	2014			2015		
			Target	Capaian	%	Target	Capaian	%
1	Prosentase SKPD yang sudah menerapkan *e-government*/ aplikasi pemerintahan yang terintegrasi	%	15	15.00	100.00	20	48.00	240.00

2	Prosentase pemenuhan informasi pemerintahan pada *Bandung Command Center*	%	30	30.00	100.00	60	60.65	101.08

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Upaya Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* salah satunya tertuang pada program-program seperti yang terlihat pada tabel 4.4 di atas. Prosentase SKPD yang sudah menerapkan *e-government*/aplikasi pemerintahan yang terintegrasi dan Prosentase pemenuhan informasi pemerintahan pada *Bandung Command Center*. Pada tahun 2014 SKPD Kota Bandung yang menerapkan *e-government* ditargetkan sebesar 15.38 % atau 12 dari dari 78 jumlah SKPD dan BUMD. Kemudian pada tahun 2015 jumlah ini meningkat melebihi target capaian dari 20% tercapai sebesar 48% atau sebanyak 72 dari keseluruhan SKPD yang ada di Kota Bandung. Kemudian dari keseluruhan 72 SKPD yang sudah menerapkan *e-government* tersebut juga telah langsung terkoneksi atau terintegrasi dengan *Bandung Command Center*. Hal ini tentu membawa hal yang positif bagi percepatan proses perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung.

Pemenuhan data-data informasi di BCC yang dijelaskan pada tabel 4.4 di atas juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 Diskominfo menargetkan capaian kinerjanya sebesar 30%. Pada tahun selanjutnya kinerja Diskominfo untuk memenuhi data dan informasi pemerintahan di BCC naik sebesar 60%. Hal ini dikarenakan karena jumlah SKPD Kota Bandung yang telah menerapkan *e-government* mengalami peningkatan dari yang sebelumnya hanya 12

dari total 78, menjadi 72 SKPD. Ini tentu akan membuat pengoptimalan penggunaan BCC sebagai pusat pengelolaan data untuk manajemen Kota, pusat kontrol, dan integritas data atau informasi penting yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan semakin meningkat, sehingga diharapkan segala aktivitas yang dilakukan oleh seluruh SKPD Kota Bandung dapat di pantau dan di awasi guna meminimalisir terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab.

Berdasarkan analisa di atas, jika kita analisis kembali memang kinerja Diskominfo Kota Bandung pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang signifikan, hanya saja dari 100% capaian kinerja yang dihasilkan belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan juga perwujudan Bandung *Smart City Governance*. Hasil dari data-data di atas menjelaskan bahwa memang *output* yang dihasilkan oleh Diskominfo Kota Bandung memang masih belum optimal.

Kondisi di atas jika dihubungkah dengan syarat terwujudnya *smart city governance output* yang dihasilkan di atas, belum dapat meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat secara optimal, karena *input* penentu kinerja Diskominfo belum tersedia secara optimal. Hal ini tentu berdampak pula pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan masih belum optimalnya pelayanan-pelayanan berbasis IT maka bisa dikatakan bahwa *output* Diskominfo Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi masyarakat masih kurang. Akan tetapi untuk tingkat transparansi, peneliti menganalisa bahwa tingkat transparansi Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan sudah cukup baik. Terbukti dengan adanya Lakip Diskominfo Kota Bandung dari tahun ke tahun yang

menjelaskan segala kinerja Diskominfo Kota Bandung yang dipublikasikan kepada masyarakat secara intens.

Melihat hasil pemaparan di atas. Peneliti juga melakukan pengamatan terkait hasil dari kinerja Diskominfo Kota Bandung. Memang belum sepenuhnya maksimal terkait upaya-upaya yang dilakukan oleh Diskominfo dalam mewujudkan *smart city governance* di Kota Bandung. Terlihat dari hasil ketiga indikator *input* yaitu ketersediaan dana, pegawai, dan infrastruktur yang masih kurang. Maka peneliti menilai *output* yang dihasilkan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan kurang atau masih belum optimal. meski sudah menunjukkan arah perubahan yang lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.

4.4 Kualitas Layanan Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Dewasa ini pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis mengingat kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan masih dibilang kurang memuaskan. Ini tentu bertolak belakang dengan organisasi-organisasi privat atau swasta yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk yang ditawarkannya, karena kualitas pelayanan yang diberikan menentukan baik atau buruknya suatu organisasi publik. Saat ini kurang maksimalnya pelayanan pemerintah kepada masyarakat disadari atau tidak berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Dampaknya

adalah telah banyak masyarakat yang sudah apatis dan tidak perduli lagi dengan perpolitikan di Indonesia. Tentu ini menjadi sebuah peringatan bagi pemerintah untuk mereformasi pelayanannya kepada masyarakat.

Keadaan ini diperparah dengan perilaku para oknum birokrat yang korup dan menyalahgunakan wewenangnya untuk memperkaya diri dan keluarganya. Berkaca pada kondisi inilah Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo Kota Bandung berupaya untuk mereformasi pelayanannya melalui sebuah program Bandung *Smart City Governance.* Kualitas layanan merupakan produk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Diskominfo Kota Bandung) kepada masyarakat bahkan Pemerintah Kota Bandung.

Langkah yang dilakukan oleh Diskominfo untuk memperbaiki kualitas layanannya yaitu dengan menciptakan aplikasi-aplikasi yang menunjang masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Salah satunya adalah aplikasi LAPOR seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, aplikasi ini berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat Kota Bandung untuk menyampaikan aspirasi, saran, kritikan dan lain-lain kepada Pemerintah Kota Bandung. Selanjutnya adalah aplikasi tombol panik *x-igent*. Aplikasi ini berfungsi untuk memberikan peringatan ketika penggunanya sedang dalam keadaan terancam kepada pihak-pihak yang berwenang. Sehingga dapat diketahui dengan cepat. Tentu ini semua dilakukan sebagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung kepada masyarakat.

Peneliti berusaha untuk mengetahui lebih lanjut tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung, dengan mewawancarai Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Sebetulnya jika ditanya terkait kualitas pelayanan yang kami berikan untuk masyarakat kami tidak bisa memberikan pernyataan bahwa pelayanan kami sudah baik. Karena hanya masyarakat yang dapat menilai bagaimana pelayanan yang kami berikamn khususnya terkait program Bandung *Smart City Governance.* Tapi kalo menurut saya pribadi setelah melihat hasil capaian kinerja kami dari tahun ke tahun saya rasa sudah mengindikasikan ke arah yang lebih baik (25/7/16)

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Diskominfo Kota Bandung di atas, dapat kita ketahui bahwa untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo kepada masyarakat yaitu dengan menanyakan langsung kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Akan tetapi beliau juga menjelaskan bahwa sudah ada upaya-upaya yang dilakukan oleh Diskominfo untuk membenahi kualitas layanannya dari tahun ke tahun.

Pernyataan lain peneliti dapatkan setelah mewawancarai Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo, beliau mengatakan:

> Untuk masyarakat tentunya sangat terbantu karena dengan adanya *smart city governance* pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dimudahkan, terbuka, dan terukur waktu penyelesaiannya (25/7/16)

Hal yang senada dengan pernyataan di atas di ungkapkan oleh Kepala Bidang Desiminasi Informasi Diskominfo Kota Bandung yang mengatakan:

> Sebenarnya kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat cenderung membaik. Hal ini dapat dibuktikan dengan (1) ketersediaan fasilitas publik yang dibangun oleh Diskominfo. (2) Indeks Kepuasan/kebahagiaan masyarakat yang baik dengan indikasi banyaknya masyarakat yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Diskominfo (26/7/16)

Berdasarkan kedua pernyataan di atas, dapat diartikan bahwa kedua informan ini menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung kepada masyarakat sudah baik. Karena sekarang masyarakat sudah dimudahkan dengan inovasi-inovasi yang telah di terapkan kepada masyarakat, sehingga sekarang semua telah dimudahkan. Selain itu, alasan lainnya adalah indeks kebahagiaan masyarakat Kota Bandung yang baik dengan ramainya tempat-tempat fasilitas umum yang telah disediakan layanan *wifi* gratis oleh Diskominfo Kota Bandung.

Berdasarkan pernyataan semua informan yang peneliti wawancarai di atas, peneliti mencoba untuk menagalisa kembali bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Diskominfo Kota Bandung kepada masyarakat. Berdasarkan data yang peneliti dapat, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo khususnya yang berkaitan dengan perwujudan *smart city governance* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.5

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Diskominfo Kota Bandung

KODE	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR*1/4
U1	Prosedur pelayanan	2,934	0,210
U2	Persyaratan pelayanan	3,053	0,218
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,053	0,218
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,143	0,225
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,086	0,220
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,054	0,218
U7	Kecepatan pelayanan	3,057	0,218
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,066	0,219
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,041	0,217
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,057	0,218
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,008	0,215
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,980	0,213
U13	Kenyamanan lingkungan	3,078	0,220
U14	Keamanan pelayanan	3,180	0,227
		Nilai Indeks	**3,057**

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa dari 14 indikator pelayana yang diberikan Diskominfo kepada masyarakat setelah dikalkulasikan semuanya, didapatkan nilai indeks sebesar 3,057. Presentase capaian indikator untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) diukur dengan membandingkan nilai IKM dengan nilai IKM target triwulan 4 tahun 2015 di Renstra Diskominfo. Sehingga didapatkan nilai IKM = 3,057 x 25 = 76,41. Jika nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 76,41, dengan berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/Menpan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung adalah baik.

Melihat dari data-data ini dan juga observasi peneliti dengan mewawancarai sebagian masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung, mereka semua rata-rata menjawab cukup puas terkait pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik.

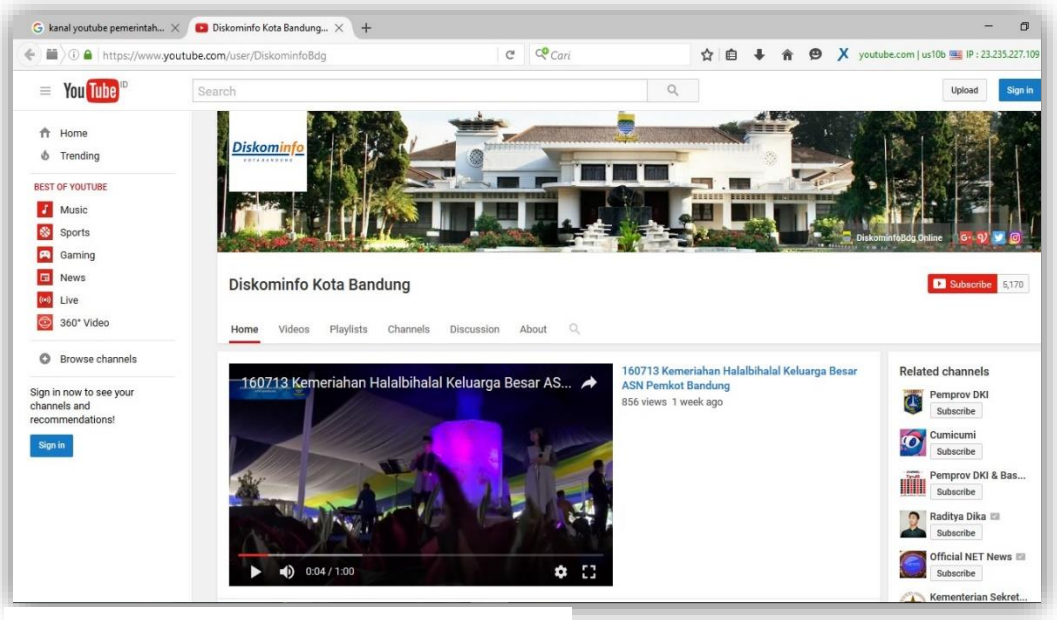
4.4.1 Bukti Langsung Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Apapun pelayanan yang diberikan tanpa adanyan bukti secara fisik yang dapat dirasakan baik oleh masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung, rasanya sulit untuk dapat di akui keberadaan pelayanan tersebut. Suatu pelayanan akan dapat dirasakan apabila jelas bukti secara fisik dari pelayanan tersebut.

Diskominfo Kota Bandung dalam rangka mewujudkan Bandung *Smart City Governance* tentu melakukan terobosan-terobosan yang menunjang untuk itu. Hal ini tentunya membawa angin segar bagi Pemerintah Kota Bandung dengan niatan untuk merubah pardigma lama dalam menjalankan pemerintahan, Kota Bandung salahsatunya memalui Diskominfo berupaya untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahannya. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bukti fisik pelayanan yang telah dihadirkan oleh Diskominfo Kota Bandung kepada masyarakat adalah kanal *youtube* Pemerintah Kota Bandung, seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.5
Kanal Youtube Resmi Pemerintah Kota Bandung



Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2016

Gambar 4.5 di atas merupakan sebuah kanal resmi yang diciptakan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk meliput dan mempublikasikan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung. Diciptakannya kanal ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengawasi dan mengontrol pemerintah. Sehingga masyarakat turut terlibat dalam setiap kegiatan Pemerintah Kota Bandung.

Bukti fisik lainnya adalah pengadaan BCC, hadirnya BCC nampaknya berpengaruh pada pengembangan program *smart governance* di Kota Bandung. Sebab ini merupakan inovasi yang pertama di Indonesia dan atas idenya ini dan sudah menjadi percontohan bagi daerah-daerah lain sebagai upaya untuk

memperbaiki kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Berikut ini adalah gambar interior BCC yang ada di Kantor Walikota Bandung:

Gambar 4.6

Bandung Command Center



Sumber: Info Bandung

Terlihat pada gambar 4.6 di atas terdapat layar yang sangat besar terpampang di dinding, layar tersebut nantinya akan menampilkan segala aktifitas yang ada di Kota Bandung. Mulai dari keadaan lalu lintas, pengaduan-pengaduan masyarakat, kinerja SKPD Kota Bandung, dan lain-lain yang setiap tahunnya akan di optimalkan penggunaannya. Selanjutnya fungsi dari adanya BCC ini sebagai berikut:

1. Peningkatan manajemen lalu lintas yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup, kualitas lingkungan, dan meningkatkan produktivitas warga dalam melaksanakan roda bisnis dan ekonomi.

2. Manajemen insiden kota, untuk penanganan pengaduan masyarakat atau insiden luar biasa yang terjadi di Kota Bandung baik yang terencana maupun tidak terencana.

Peneliti juga berusaha untuk menghubungkannya dengan IKM yang telah di jelaskan pada pembahasan sebelumnya untuk memperkuat data bukti fisik yang telah disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung jika kita lihat dari tabel 4.5 tentang IKM, baiknya nilai rata-rata unsur pelayanan seperti kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan merupakan salah satu bukti yang menunjukkan bukti fisik yang sudah cukup memadai yang di disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung.

Bukti lain terkait layanan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung, peneliti berusaha menggali informasi yang lebih banyak dari aparatur Diskominfo. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi Diskominfo Kota Bandung. Beliau mengatakan:

> Untuk bukti fisik yang telah dihasilkan oleh Diskominfo adalah kita bermitra dengan perusahaan swasta untuk memangkas tower-tower yang sudah semakin mengganggu estetika keindahan Kota Bandung. Kemudian menggantikannya dengan MCV (terkait jaringan) dan *ducting* bersama. Sehingga nantinya kabel-kabel jaringan yang sudah semrawut akan di tanam di bawah tanah untuk memperindah tatanan Kota Bandung. (26/716)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat kita ketahui pelayanan yang lain yang sudah dapat dilihat bukti nyatanya adalah terkait pembenahan jaringan dan *ducting* bersama dengan bekerjasama bersama pihak swasta penyedia layanan jaringan. Program ini merupakan salah satu langkah untuk meminimalisir adanya wilayah-wilayah yang masih belum mendapatkan konektivitas yang baik. Selain itu untuk memperindah estetika Kota Bandung yang sudah dihiasi oleh banyaknya tower-tower telekomunikasi jaringan. Bukti fisik pelayanan yang diberikan oleh

Diskominfo jika kita hubungkan dengan perwujudan *smart city governance*, sebenarnya sudah mampu meningkatkan partisipasi masyarakat khususnya dalam penentuan keputusan secara langsung maupun *online.* Hal ini terlihat dari adanya monitoring wilayah publik dengan memanfatkan *wireless sensor network* yang ada di BCC.

Bukti fisik yang ada sekarang dirasa sudah mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Keberadaan BCC, layanan *wifi* gratis di setiap tempat-tempat fasilitas umum, dan juga kanal *youtube* resmi pemerintah Kota Bandung maka masyarakat akan terpenuhi segala kebutuhannya dengan mudah. Hanya saja untuk hal peningkatan kualitas ini, masih terdapat beberapa kekurangan mengingat sarana infrastruktur yang belum optimal yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung.

Peneliti juga melakukan observasi pada tingkat kelurahan. Beberapa kelurahan yang ada di Kota Bandung, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap kelurahan khususnya Kelurahan Lebak Gede, Sadang Serang, dan Sekeloa telah diterapkan program e-kelurahan sehingga segala pelayanan seperti data-data kependudukan telah terintegrasi oleh komputer. Hal ini cukup memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan mereka ternyata mengapresiasi kinerja yang dilakukan oleh pemerintah. Mengacu pada uraian ini, kehadiran BCC tentu bukan hanya menampilkan tingkat transparansi Diskominfo Kota Bandung, melainkan seluruh SKPD Kota Bandung dapat di ketahui melalui fasilitas BCC.

Berdasarkan pemaparan di atas, meski sarana infrastruktur untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis TIK masih belum optimal, akan tetapi hal ini akan terus berproses menjadi lebih baik. Peneliti juga melakukan observasi langsung terkait bukti fisik layanan-layanan yang telah di berikan oleh Diskominfo Kota Bandung. Hasilnya telah banyak bukti fisik yang sudah dapat dirasakan oleh masyarakat. Maka dari itu peneliti menilai bahwa bukti langsung pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan sudah cukup baik.

4.4.2 Kehandalan Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan juga merupakan faktor penting yang harus di miliki oleh setiap instansi pemerintahan tidak terkecuali Diskominfo Kota Bandung. Selain bukti fisik pleyanan yang di berikaan kepada masyarakat, kemampuan atau kehandalan SDM yang ada di Diskominfo pun dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Kehandalan dapat juga di artikan sebagai potensi atau kemampuan SDM Diskominfo Kota Bandung. Potensi atau kemampuan yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama, sikap yang simpatik sebagai langkah mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Untuk kehandalan aparatur dalam menjalankan kerjanya dapat dikatakan sudah baik. hanya saja ada bagian-bagian urusan yang memang mereka masih membutuhkan pelatihan-pelatihan. (25/7/16)

Menurut Kepala Diskominfo Kota Bandung kehandalan aparaturnya dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik. meskipun ada sebagian urusan-urusan yang memang masih memerlukan perhatian dan pelatihan khusus.

Uraian yang hampir sama di utarakan oleh Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo yang mengatakan:

> Jika yang di ukurnya mengenai ketepatan waktu, pelayanan yang sama, dan sikap simpatik. Hampir semua fasilitas untuk pelayanan publik yang memerlukan kecepatan dan ketepatan tindakan atas pengaduan masyarakat dilaksanakan atau direspon secara langsung. Baik yang dapat ditangani langsung ataupun yang memerlukan rekomendasi yang berkaitan dengan permasalahannya. (25/7/16)

Pernyataan di atas dapat kita ketahui bahwa untuk kehandalan aparatur Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan baik jika melihat dari ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama, dan sikap yang simpatik langkah mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Hal ini dapat diukur melalui kecepatan tindakan yang dilakukan oleh aparatur Diskominfo terhadap segala pengaduan masyarakat.

Peneliti juga mewawancara masyarakat untuk mengetahui pendapat mereka terkait kehandalan aparatur Diskominfo dalam memberikan pelayanan. Rata-rata mereka mengatakan bahwa kehandalan aparatur Diskominfo dalam memberikan pelayanan cukup handal khususnya dalam menjelaskan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo terhadap masyarakat.

Mengacu kepada semua hasil pernyataan yang peneliti dapatkan dari informan-informan yang telah di wawancarai, peneliti mencoba untuk menganalisa ulang untuk membuktikan kebenaran dari pernyataan-pernyataan di atas. Ketika

peneliti melakukan observasi langsung, yang peneliti rasakan adalah hampir sebagian besar tenaga kerja yang bergerak untuk melaksanakan program Bandung *Smart City Governance* dilaksanakan dengan baik berdasarkan kehandalan masing-masing aparatur. Melihat hal ini, meskipun dari sisi jumlah pegawai Diskominfo Kota Bandung masih kurang, dengan bantuan tenaga kerja kontrak setiap urusan pelayanan terkait pengembangan program Bandung *Smart City Governance* dapat dilaksanakan dengan baik berdasarkan kehandalannya masing-masing di tiap-tiap bidang,

Peneliti juga berusaha melihat komposisi pegawai yang bekerja di Diskominfo Kota Bandung. Berdasarkan komposisi pendidikannya, aparatur Diskominfo Kota Bandung, dapat dikatakan sudah mumpuni sebab sebagian besar aparatur yang ada di Diskominfo sudah di atas rata-rata seperti yang terlihat di dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Komposisi Pendidikan Pegawai
Diskominfo Kota Bandung

NO	Uraian	S3	S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	Jumlah
1	Kepala Dinas	-	1	-	-	-	-	-	1
2	Sekretaris	-	1	-	-	-	-	-	1
3	Kepala Bidang	-	3	1		-	-	-	4
4	Kep. Seksi & UPT	-	2	10	-	-	-	-	12
5	Sekretaris UPT	-	1	1	-	-	-	-	2
6	Staf	-	5	16	4	14	1	1	41
Jumlah		0	13	28	4	14	1	1	61
%		0	21.31	45.90	6.56	22.95	1.64	1.64	100

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat kita ketahui bahwa sebagian besar aparatur yang ada di Diskominfo sudah menempuh jenjang pendidikan S1, yaitu sebesar 45.90%. Kemudian aparatur yang sudah menempuh jenjang pendidikan S2 sebesar 21.31%. Diikuti oleh aparatur yang menempuh jenjang pendidikan D3 sebesar 6.56%, SLTA sebesar 22.95%, sedangkan tingkat SLTP dan SD sebesar 1.64%. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan aparatur Diskominfo jika dilihat dari komposisi pendidikan pegawai sudah cukup mumpuni.

Melihat data-data di atas, kehandalan Diskominfo Kota Bandung dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sudah cukup. Melihat jumlah porsentasi yang cukup tinggi untuk pendidikan aparatur Diskominfo yang sudah menempuh S2, S1, dan D3. Akan tetapi jika di analisa kembali pada disiplin ilmu yang di tempuh oleh setiap aparatur Diskominfo yang menempati jabatan struktural yang telah di jelaskan oleh peneliti pada gambar 4.2, yang berhubungan dengan disiplin ilmu di bidang IT hanya berjumlah 6 orang dengan pembagian 4 orang yang sudah S2, dan 2 orang S1.

Berdasarkan tabel 4.5 tentang IKM yang telah di jelaskan di atas, yang menunjukkan kehandalan aparatur Diskominfo Kota Bandung yaitu kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahtamanan petugas dalam melakukan pelayanan. Masing-masing unsur pelauanan tersebut mendapatkan nilai 3,054, 3,057, dan 3,041. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kehandalan aparatur Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan cukup baik melihat dari nilai rata-rata yang didapatkan.

Berangkat dari penjelasan di atas, peneliti menilai bahwa aparatur Diskominfo mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk turut membantu pemerintah membangun Kota Bandung, dengan metode-metode persuasif dan kinerja yang positif. Terlebih lagi aparatur Diskominfo Kota Bandung dituntut untuk memiliki pemahaman yang lebih terhadap aspek TIK. Sehingga dalam memberi pelayanan kepada masyarakat tidak ada lagi aparatur Diskominfo yang belum paham atau tidak menguasai setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berbasis TIK.

Langkah yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk mengantisipasi hal tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan-pelatihan kepada aparaturnya terkait TIK sebanyak 3 kali, pada tahun 2015. Ini dilakukan untuk meningkatkan kehandalan aparatur Diskominfo Kota Bandung sehingga dapat beradaptasi dan terbiasa dengan penggunaan TIK.

Mengacu pada tabel komposisi pendidikan pegawai Diskominfo Kota Bandung di atas, peneliti menganalisa bahwa kehandalan aparatur Diskominfo dalam meningkatkan transparansi dinas nya dapat dikatakan baik dan mumpuni. Hal ini terlihat dari laporan kinerja Diskominfo yang telah di publikasikan, yang peneliti lihat sudah baik dan dapat dipahami dengan mudah.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat kita ketahui bahwa kehandalan aparatur Diskominfo Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Terbukti dengan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung kepada aparaturnya, ini dilakukan Diskominfo Kota Bandung agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk bersama-sama mewujudkan Bandung

Smart City Governance. Sehingga masyarakat tidak lagi meragukan kredibilitas Diskominfo Kota Bandung.

4.4.3 Empati Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Empati adalah kemampuan Diskominfo Kota Bandung dalam memberikan perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi memahami kebutuhan masyarakat, pemberian pengetahuan secara spesifik, dan waktu oprasionalnya. Empati dapat membantu mempercepat perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung.

Semakin besar tingkat empati Diskominfo terhadap masyarakat dan juga Pemerintah Kota Bandung, maka akan membuat pemahaman mereka meningkat terhadap konsep *smart city governance* yang akan di terapkan di Kota Bandung. Fenomena yang saat ini terjadi adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami secara pasti terkait *smart city governance,* bukan hanya masyarakat bahkan masih ada Pemerintah Kota Bandung yang belum memahami akan konsep tersebut. Permasalahan ini sebaiknya menjadi perhatian khusus Diskominfo Kota Bandung untuk memberikan pemahaman secara mendalam kepada masyarakat dan juga Pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Desiminasi Informasi, beliau mengatakan:

> Tingkat empati Diskominfo sejauh ini sudah cukup baik. Karena kami rutin memberikan informasi-informasi kepada masyarakat, dan juga mengadakan pelatihan-pelatihan bekerja sama dengan Bidang Humas untuk mempublikasikan kegiatan, program-program yang dilakukan, dan juga pengenalan terkait *smart city governance* (26/7/16)

Melihat pernyataan di atas, Kepala Bidang Desiminasi Informasi Diskominfo Kota Bandung mengatakan bahwa tingkat empati aparatur Diskominfo sudah cukup baik. dengan sering dilakukannya pelatihan-pelatihan kepada seluruh Pemerintah Kota Bandung, dan juga sosialisasi-sosialisasi yang rutin dilakukan bekerja sama dengan bidang humas kepada masyarakat terkait pengenalan *smart city governance* yang diterapkan di Kota Bandung.

Pernyataan sebelumnya diperkuat oleh Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, beliau mengatakan:

> Kami terus berupaya untuk selalu mensosialisasikan dan menginformsikan kepada masyarakat terkait *smart city governance* di Kota Bandung. Salah satunya adalah dengan bekerjasama dengan media baik media cetak, *online,* maupun radio untuk mengenalkan kepada masyarakat. Kemudian terobosan baru yang kami lakukan adalah dengan mengadakan agenda Bandung Mnejawab. Agenda ini seperti *pers conference* dengan media untuk menjawab dan mengklarifikasi apabila ada tuduhan yang tidak benar terhadap Diskominfo (26/7/16)

Melihat pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat empati Diskominfo menurut beliau cukup baik. dengan sering dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat, Diskominfo juga membuat terobosan baru yaitu Bandung Menjawab. Agenda ini berbentuk seperti *pers conference,* yang melibatkan media-media yang ada di Kota Bandung untuk memberikan pertanyaan terkait permasalahan-permasalahan yang ada di Diskominfo maupun Pemerintah Kota Bandung. *Outputnya* adalah media menginformasikan hasilnya kepada masyarakat.

Peneliti juga tidak lupa untuk mewawancarai masyarakat untuk membuktikan pernyataan-pernyataan di atas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat, mengatakan:

> Untuk sosialisasi kalau yang saya lihat di *gadget* memang sering ada pemberitaan terkait Bandung menuju *smart city*. Yaa yang saya tau intinya pemerintah teh pengen semuanya serba menggunakan TIK, jadi masyarakat gak lagi harus susah-susah menerima pelayanan dari pemerintah. (26/7/16)

Berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat di atas, dapat dikatakan bahwa memang sosialisasi-sosialisasi sering dilakukan kepada masyarakat terkait program Bandung *Smart City Governance.* Hanya saja masyarakat belum memahami secara menyeluruh terkait program ini. Akan tetapi masyarakat sudah mulai mengenak bahwa Pemerintah Kota Bandung sedang berupaya mereformasi gaya pemerintahannya dengan memanfaatkan kecanggihan TIK.

Peneliti juga berusaha untuk menganalisa kembali untuk membuktikan pernyataan-pernyataan di atas. Metodenya adalah dengan melihat kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh Diskominfo untuk mengenalkan Bandung *Smart City Governance* di kalangan masyarakat dan Pemerintah Kota Bandung. Ternyata memang Diskominfo sering melakukan pelatihan-pelatihan bagi Pemerintah Kota Bandung untuk dapat mengimbangi perkembangan TIK yang sangat cepat, dengan tujuan agar proses terwujudnya Bandung *Smart City Governance* dapat tercapai secara optmimal. Kegiatan kegiatan yang dilakukan sebagai berikut:

1. Kegiatan soseialisasi kelompok informasi masyarakat sebanyak 1 kali
2. Kegiatan bimbingan teknis kelompok informasi masyarakat sebanyak 2 kali.
3. Kegiatan sarasehan kepada masyarakat perkotaan sebanyak 2 kali.
4. Kegiatan sosialisasi *open data* sebanyak 1 kali.
5. Kegiatan bimbingan teknis *open data* sebanyak 3 kali.

Berikut ini adalah salah satu kegiatan yaitu pelatihan yang di adakan oleh Pemerintah Kota Bandung bekerjasama dengan pihak swasta seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.7
Pelatihan Internet Bagi Aparatur Kewilayahan



Sumber: http://www.telkompdc.com di akses pada tanggal 01/08/16

Gambar 4.7 di atas bertujuan untuk mengenalkan kepada selutuh SKPD Kota Bandung agar melek teknologi guna memperlancar tercapainya Bandung *Smart City Governance.* Pelatihan ini di adakan pada tanggal 26-27 dan berlanjut sampai 29-30 Nopember 2013 yang membahas tentang pengelanan IT tentang internet, *twitter, youtube,* dan juga *email,* serta pelatihan laporan layanan konsumen melalui *internet* sebagai penunjang untuk hubungan sosial dan pelayanan terhadap masyarakat, dimana semua kritikan dan keluhan masyarakat dapat ditanggapi dengan cepat. Data di atas apabila kita kaitkan dengan indikator terwujudnya *smart*

city governance, tingkat empati Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan baik. hal ini terlihat dari kepekaan aparatur Diskominfo yang cukup mengerti kebutuhan masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung dengan memberikan pelatihan-pelatihan, dan sosialisasi yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat maupun seluruh Pemerintah Kota Bandung, sehingga dengan pelatihan dan sosialisasi yang telah dilaksanakan tersebut layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dioptimalkan secara maksimal.

Faktor lainnya yang peneliti paparkan untuk menilai empati Diskominfo Kota Bandung adalah dengan melihat unsur-unsur pelayanan yang berhubungan dengan tingkat empati tersebut. mengacu pada tabel 4.5 tentang IKM Kota Bandung, untuk keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahtamahan petugas serta kewajaran biaya pelayanan, masing-masing unsur tersebut juga mendapatkan nilai yang baik yaitu 3,066, 3,041, dan 3,057.

Melihat hasil penjelasan di atas, maka peneliti menilai tingkat empati Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan sudah baik.

4.5 Responsivitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Pemerintah dalam melaksanakan fungsinya tentu memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dewasa ini banyak sekali pembaruan-pembaruan yang telah diterapkan oleh daerah-daerah di Indonesia dengan tujuan mereformasi hal-hal yang kurang maksimal di dalam

pemerintahannya. Konsep *good government* contohnya, konsep ini mementingkan keikutsertaan atau partisipasi dari masyarakat dan juga pihak swasta. Sehingga diharapkan akan terjadi suatu kolaborasi yang dapat membangun daerahnya sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Kota Bandung juga menjadi salah satu daerah yang sudah melakukan pembaruan-pembaruan untuk membangun daerahnya. Pembaruan tersebut salah satunya adalah dengan memanfaatkan perkembangan TIK dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Diskominfo Kota Bandung sebagai *leading sector* program ini membuat program yaitu mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Program ini mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan meliputi segala syarat, kriteria, dan tujuan untuk proses pemberdayaan dan partisipasi dari masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* adalah tingkat responsivitas Diskominfo Kota Bandung.

Responsivitas adalah kemampuan Diskominfo Kota Bandung untuk mengenali, menganalisa, dan memenuhi harapan masyarakat dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Tanpa adanya responsivitas yang baik dari Diskominfo Kota Bandung tentu akan mempengaruhi proses perwujudan dari program Bandung *Smart City Governance.* Hal yang sebaiknya diperhatikan terkait keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan serta penetapan program yang akan dikerjakan. Sehingga apa yang ditetapkan dan dikerjakan oleh Diskominfo tidak terlepas dari aspek kebutuhan masyarakat.

Tingkat responsivitas Diskominfo dapat di ukur melalui indikator daya tanggap Diskominfo terhadap kebutuhan masyarakat. Pembahasan terkait daya tanggap ini akan di bahas di bawah ini.

4.5.1 Daya Tanggap Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Baik buruknya tingkat responsivitas Diskominfo Kota Bandung dapat dilihat dari daya tanggap mereka dalam menganalisa kebutuhan, keluhan, dan aspirasi dari masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung. Hal ini tentu sejalan dengan syarat perwujudan *smart city governance.* Partisipasi masyarakat untuk turut membantu pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung menjadi salah satu syarat yang perlu diperhatikan.

Daya tanggap Diskominfo Kota Bandung menjadi hal yang perlu diperhatikan dari kinerja Diskominfo Kota Bandung menginat program yang akan diwujudkan berkaitan dengan penerapan TIK baik kepada masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung. Kemudian selain menganalisa hal-hal yang dibutuhkan di dalam masyarakat dan kalangan Pemerintah Kota Bandung, Diskominfo juga dituntut untuk dapat mampu mensosialisasikan hasil yang telah dikeluhkan, dibutuhkan, dan di analisa oleh Diskominfo kepada publik. Metode pensosialisasiannya dapat dilakukan secara *online*, cetak, maupun melalui radio.

Penerapan metode inilah yang akan mendukung terwujudnya indikator *smart city governance* karena selain pembuatan kebijakan dan programnya mengacu pada kebutuhan masyarakat, metode penyiarannya pun turut melibatkan sarana TIK yang

akan membuat proses pensosialisasian akan semakin mudah dan cepat diterima oleh masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo Kota Bandung terkait daya tanggap Diskominfo, beliau mengatakan:

> Sejauh ini tingkat daya tanggap Diskominfo dapat dikatakan cukup baik. karena kami selalu merespon segala keluhan masyarakat melalui layanan yang telah kami berikan yaitu LAPOR. Dan terkait maslah ini bukan melulu harus Diskominfo yang harus menganalisis kebutuhan masyarakat terkait Bandung *Smart City Governance.* Akan tetapi sudah menjadi tanggung jawab bersama seluruh SKPD sehingga dibentuk pokja-pokja untuk mendukung program Bandung *Smart City Governance* sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan tiap SKPD. (25/7/16)

Melihat pernyataan di atas, Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo meranggapan bahwa tingkat daya tanggap dinasnya sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat responsivitas aparatur Diskominfo yang sigap terhadap segala aspirasi masyarakat. Kemudian beliau juga mengatakan bahwa yang berkewajiban untuk menganalisa kebutuhan masyarakat terkait Bandung *Smart City Governance* tidak hanya Diskominfo. Melaikan menjadi tanggung jawab bersama seluruh SKPD Kota Bandung, hal ini terlihat dari pembentukan pokja-pokja yang berkaitan dengan program ini di tiap-tiap SKPD Kota Bandung.

Pernyataan lain di ungkapkan oleh Sekretaris Diskominfo, beliau mengatakan:

> Sebetulnya jika membahas tentang sebaik apa daya tanggap aparatur Diskominfo dalam menganalisa kebutuhan masyarakat terdapat *plus* dan *minus* nya. *Plus* nya adalah kita sudah berupaya untuk membuat program kerja yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini. Seperti mempermudah masyarakat mengurus pajak, dan pelayanan lainnya

> dapat dilakukan secara *online. Minusnya* karena tadi kami kekurangan SDM dan infrastruktur yang memadai, maka terkadang banyak aspirasi masyarakat yang kita tanggapi tidak tepat waktu, kadang ada yang seminggu kemudian baru ditanggapi dan bahkan ada yang sebulan kemudian dikarenakan SDM dan infrastruktur kita terbatas jumlahnya. (25/7/16)

Pernyataan Sekertaris Diskominfo di atas menjelaskan bahwa untuk daya tanggap Diskominfo terhadap kebutuhan masyarakat dapat dikatakan masih dilematis, terdapat kelebihan dan kekurangannya. Kelebihannya adalah bahwa segala program yang telah dicanangkan dan dikerjakan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah sesuai dengan segala kebutuhan masyarakat seperti pelayanan yang dapat dilakukan secara *online,* mengadakan fasilitas *wifi* gratis di tempat-tempat fasilitas umum, danlain sebagainya. Akan tetapi terdapat kekurangan yang sebenarnya disebabkan oleh tidak optimalnya indikator kinerja sebelumnya yaitu ketersediaan pegawai dan sarana infrastruktur. Sehingga terkadang menyebabkan terjadinya ketimpangan antara jumlah aparatur dan infrastruktur yang ada dengan jumlah aspirasi dan keluhan masyarakat yang masuk. Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang pernah menggunakan layanan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Dia mengatakan:

> Saya pernah mengadukan kepada Diskominfo terkait jalan berlubang. Memang kalau pengguna yang pertama kali pasti bingung menggunakannya, tapi kesananya mudah. Saya rasa untuk layanan LAPOR ini sudah baik di adakan untuk masyarakat jadi masyarakat dimudahkan untuk memberikan laporan atau keluhan kepada pemerintah secara langsung, tanpa harus datang langsung bertatap muka ke kantor pemerintahan. (26/7/16)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, jelas dikatakan bahwa masyarakat merasa dimudahkan dengan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo yang membuat sebuah aplikasi berbasis *online* untuk

mempermudah mengenali, menganalisa, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak lagi harus datang ke Kantor yang dimaksud untuk mengadukan keluhannya, atau aspirasinya.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, nilai rata-rata kepuasan masyarakat terkait indikator pelayanan kecepatan pelayanan Diskominfo pada tabel 4.2 mendapatkan nilai yang cukup baik yaitu 3.057, terbaik kedua setelah keadilan dalam mendapatkan pelayanan yang mendapatkan poin 3,066. Kemudian data lainnya yang penulis dapatkan adalah selama dua tahun berturut-turut terhitung sejak tahun 2014 sampai 2015 porsentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara *online* tercapai sebesar 100%. Berikut adalah tabel yang menunjukkan pencapaian kinerja Diskominfo dalam hal penindaklanjutan pengaduam masyarakat secara *online*:

Tabel 4.7
Capaian Kinerja Tahun 2015 Terkait Daya Tanggap
Diskominfo Kota Bandung

NO	Indikator Kinerja	Satuan	2014			2015		
			Target	Capaian	%	Target	Capaian	%
1	Prosentase layanan pengaduan masyarakat secara online yang ditindaklanjuti tepat waktu	%	100	100.00	100.00	100	100.00	100.00

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Tabel 4.7 di atas, dijelaskan bahwa pengaduan masyarakat selama Tahun 2014 berjumlah 2.675 pengaduan, dengan rincian; tatap muka dan melalui telepon 67 pengaduan, surat 24 pengaduan dan media cetak 2.584 pengaduan. Kemudian

Pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebanyak 4.233 laporan dengan laju verivikasi 3-17 hari, laju tindaklanjut 7-16 hari. Semua laporan (100%) sudah didisposisikan ke SKPD terkait. Sampai tanggal 31 Desember 2014 pengaduan tersebut, sebanyak 9% masih dalam proses tindaklanjut, 3% belum ditindaklanjuti dan 88% selesai ditindaklanjuti.

Tahun 2015 total laporan yang berasal dari layanan LAPOR yang masuk terhitung sejak bulan oktober hingga desember berjumlah 1.050 laporan. Waktu verifikasinya pun sama antara 3-17 hari, sedangkan laju tindaklanjut selama7-16 hari. Semua laporan (100%) telah didisposisikan kepada SKPD terkait. Hal ini yang peneliti nilai kurang efektifnya waktu yang dibutuhkan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam memproses setiap laporan masyarakat yang masuk sehingga pelayanan yang di berikan pun membutuhkan cukup waktu sekitar 7-16 hari.

Berdasarkan hasil wawancara, dan data-data yang telah di paparkan oleh peneliti di atas, peneliti akan menganalisa kembali melalui hasil observasi yang peneliti lakukan selama berada di Diskominfo, kemudian peneliti juga mencoba untuk mencoba layanan LAPOR yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung. Ternyata peneliti mendapatkan hasil yang berbeda-beda, untuk masyarakat yang mendatangi langsung kantor Diskominfo hampir semuanya ditindaklanjuti secara langsung oleh aparatur Diskominfo, akan tetapi untuk pengaduan masyarakat secara *online* memang ternyata banyak sekali pelapor yang tidak dapat dilayani dan ditanggapi keluhannya dalam satu hari. Bahkan respon dari pengaduan peneliti pun baru dapat dirasakan berselang tiga hari kemudian. Berikut ini adalah gambar ruang kerja pelayanan LAPOR yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Bandung:

Gambar 4.8

Ruang Pelayanan LAPOR Diskominfo Kota Bandung



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Tahun 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang bekerja di sana hanya berjumlah tiga orang. Inilah alasan mengapa banyak keluhan masyarakat yang terkadang tidak dapat ditanggapi secara cepat. Hal ini juga tentu berdampak pada tingkat partisipasi masyarakat dalam membantu pemerintah melalui penentuan keputusan baik secara langsung maupun *online.* Jangka waktu yang dibutuhkan untuk memverifikasi setiap keluhan dan aspirasi masyarakat dirasa terlalu lama sehingga proses pelayanan terhadap gejala-gejala yang menentukan terwujudnya Bandung *Smart City Governance* pun menjadi cukup lama untuk diselesaikan, karena respon Diskominfo yang cukup membutuhkan waktu yang lama.

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi di beberapa kelurahan yang ada di Kota Bandung. Peneliti mendapatkan pengamatan bahwa Diskominfo Kota Bandung cukup responsive terhadap setiap kelurahan. Hal ini dikatakan oleh

Kepala Seksi Pelayanan Kelurahan Lebak Gede yang mengatakan bahwa Diskominfo Kota Bandung cukup responsif terhadap setiap keluhan yang ada di Kelurahan. Sebagai contoh untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan juga pemahaman mereka terhadap *smart city*, Diskominfo bekerja sama dengan kelurahan mengadakan pelatihan-pelatihan dan juga sosialisasi kepada Pemerintah Desa maupun masyarakat 3 kali dalam setahun. Ini semua tentu sudah menunjukkan hal yang positif meski tidak semua keluhan dapat di tangani dengan cepat oleh Diskominfo Kota Bandung. Seperti pengadaan *wifi* gratis kepada setiap kepala keluarga di tiap keluarahan.

Berdasarkan pembahasan di atas, peneliti menilai bahwa tingkat responsivitas Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* memang masih ada beberapa kekurangan dalam penerapannya. Akan tetapi semua keluhan dan aspirasi masyarakat yang masuk kepada Diskominfo Kota Bandung ditanggapi semuanya dengan waktu yang berbeda-beda sesuai tingkat keluhan dan aspirasi yang di berikan. Maka peneliti menilai bahwa daya tanggap Diskominfo Kota Bandung terhadap setiap keluhan, masukan, dan aspirasi masyarakat dapat dikatakan cukup baik.

4.6 Responsibilitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Setiap instansi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah di tuntut untuk memiliki responsibilitas yang baik dalam menjalankan tugasnya. Sebab tingkat responsibilitas suatu instansi pemerintah akan berpengaruh terhadap

pencapaian tujuan yang ingin di capai. Responsibilitas dalam pembahasan ini merupakan suatu aksi atau tindakan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung yang sesuai dengan arah kebijakan, sasaran, serta strategi untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

Melihat dari definisi responsibilitas di atas, artinya Diskominfo dalam menyusun program-programnya tentu sebaiknya mengikuti arah kebijakan, sasaran, dan strategi yang telah disusun yang sejatinya itu semua telah di rancang berdasarkan kebutuhan masyarakat maupun Pemerintah Kota Bandung. Sehingga tujuan utama Diskominfo Kota Bandung yaitu mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat tercapai.

Tahun 2015 arah kebijakan Diskominfo Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* yaitu dengan pelayanan jaringan dan peningkatan penggunaan teknologi informasi di area publik menuju *cybercity* dan tersedianya infrastruktur TIK. Berdasarkan arah kebijakan ini jika dijalankan dengan baik tentu Diskominfo akan mudah untuk untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance*. Sebab kebijakan ini sangat relevan dan berhubungan dengan indikator-indikator *smart governance* yaitu keterlibatan masyarakat untuk mengontrol pemerintahan, peningkatan jumlah kualitas layanan berbasi IT, serta akan membuat pemerintah terbuka yang nantinya tingkat transparansi pemerintah khususnya Diskominfo meningkat. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung terkait tingkat responsibilitas, beliau mengatakan*:*

> Menurut saya selaku kepala dinas, tingkat responsibilitas Diskominfo sudah baik. Dari tahun ke tahun kami berupaya untuk terus berkomitmen pada

> sasaran, strategi dan target yang ingin di capai khususnya dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* (25/7/16)

Berdasarkan pernyataan di atas, Kepala Diskominfo menjelaskan bahwa sesungguhnya tingkat responsibilitas dinas yang dipimpinnya sudah baik. Argumennya diperkuat dengan keyakinan beliau bahwa setiap program yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah mengacu kepada arah kebijakan, sasaran, dan strategi. Untuk mengetahui tingkat responsibilitas Diskominfo lebih lanjut akan kita ketahui dengan melihat indikator-indikator yaitu tanggung jawab dan kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung.

4.6.1 Tanggung Jawab Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Tanggung jawab merupakan sebuah unsur yang sebaiknya dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan. Tanpa adanya tanggung jawab maka segala pekerjaan yang dikerjakan oleh pemerintah tidak akan maksimal. Ketika pemerintah siap bertanggungjawab atas apa yang akan dan telah dilakukan, maka itu artinya pemerintah siap untuk bekerja keras dalam mewujudkan tujuan yang telah di tetapkan.

Tanggung jawab dalam pembahasan ini adalah kesiapan Diskominfo Kota Bandung untuk bekerja keras, dan berani menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan terjadi dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Sebuah tujuan tidak akan terwujud tanpa adanya kerja keras, maka dari itu Diskominfo Kota Bandung dituntut untuk bekerja keras dalam mewujudkan program ini, mengingat

masih panjang proses yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo sebagai *leading sector* program.

Tahapan proses untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* tentu akan menemukan banyak permasalahan pada pengimplementasiannya. Sebagai dinas yang bertanggungjawab untuk mewujudkan *smart city governance*, Diskominfo diharapkan dapat menjadi *problem solver* atas permasalahan-permasalahan yang terjadi, sehingga proses untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat tercapai secepatnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo, beliau mengatakan:

> Sejauh ini tanggung jawab kami kepada masyarakat Kota Bandung untuk mewujudkan *smart city governance* dapat dikatakan sudah baik. Karena kami terus berusaha untuk meningkatkan sarana infrastruktur jaringan di Kota Bandung. Sehingga nantinya diharapkan kecepatan konektivitas *internet* di Kota Bandung stabil di seluruh penjuru Kota Bandung. Dan sampai saat inipun kami terus mencari solusi-solusi permalahan terkait perwujudan program Bandung *Smart City Governance* ini. (25/7/16)

Mengacu pada wawancara di atas, Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo Kota Bandung mengatakan bahwa tanggung jawab Diskominfo dalam mengupayakan perwujudan Bandung *Smart City Governance* sudah baik. Hal ini terlihat dari upaya-upaya seluruh aparatur Diskominfo untuk tetap meningkatkan sarana infrastruktur jaringan, sehingga kedepannya kecepatan konektivitas *internet* di Bandung tetap stabil di seluruh penjuru kota. Kemudian beliau juga mengatakan bahwa Diskominfo juga tetap konsisten mencari solusi atas permasalahan yang terjadi dalam perwujudan Bandung *Smart City Governance.*

Pernyataan di atas didukung oleh Kepala Bidang Desiminasi Informasi, yang mengatakan bahwa:

> Tanggung jawab Diskominfo untuk terus konsisten mewujudkan Bandung *Smart City Governance* sudah lebih dari cukup. Akan tetapi kami tidak pernah berhenti sampai disitu, kami terus melakukan pembaruan-pembaruan inovasi sehingga Kota Bandung dapat menjadi lebih baik ke depannya. (26/7/16)

Pendapat Kepala Bidang Desiminasi Informasi di atas, menjelaskan bahwa meskipun tanggung jawab Diskominfo selama ini dapat dikatakan sudah lebih dari cukup. Diskominfo tidak pernah berhenti dan terus melakukan inovasi-inovasi sehingga Kota Bandung dapat menjadi lebih baik lagi dan menjadi kota percontohan bagi daerah-daerah lainnya di Indonesia.

Peneliti juga turut mewawancarai masyarakat untuk melihat bagaimana tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Dia mengatakan bahwa:

> Melihat dari bukti kinerja pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung, saya menilai bahwa tanggung jawab Diskominfo sudah baik. Meskipun masih terdapat banyak kekurangan, tetapi melihat dari kinerjanya yang dilakukan selama ini, tentu membutuhkan tanggung jawab yang besar untuk mewujudkan *smart city governance* di Kota Bandung. (26/7/16)

Hasil wawancara di atas jelas dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab Diskominfo sejauh ini dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dikatakan sudah baik. hal ini terlihat dari pencapaian Kota Bandung yang sudah cukup signifikan dari aspek pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan.

Peneliti kemudian berusaha membuktikan pernyataan-pernyataan di atas, dengan data-data yang peneliti dapatkan yang ada korelasinya dengan tingkat tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung. Berikut ini adalah tabel terkait capaian

kinerja Diskominfo Kota Bandung pada tahun 2015 yang berhubungan dengan tingkat tanggung jawab Diskominfo:

Tabel 4.8
Capaian Kinerja Tahun 2015 Terkait Tanggung Jawab
Diskominfo Kota Bandung

NO	Indikator Kinerja	Satuan	2014			2015		
			Target	Capaian	%	Target	Capaian	%
1	Rata-rata Indeks Kepuasa Masyarakat (IKM)	Nilai	72	72.33	100.45%	73	76.42	104.68%
2	Rasio berita positif dan negatif di media tentang Pemerintah Kota Bandung	Rasio	62:38	73:27	117.74%	73:27	92.90:7.10	126.02%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.8 capaian kineja Diskominfo di atas, dapat dilihat dari indikator tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2015 melebihi target yang ingin di capai, yaitu sebesar 76,42% yang dilakukan terhadap 161 responden yang sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung. Hal ini tentu jika kita pahami lebih dalam, pada tabel 4.2 rata-rata unsur pelayanan, nilai rata-rata dari tanggung jawab petugas pelayanan mendapatkan poin paling tinggi yaitu sebesar 3,086.

Aspek lainnya yang berhubungan dengan tingkat tanggung jawab Diskominfo adalah besaran rasio antara pemberitaan positif dan negatif di media tentang Pemerintah Kota Bandung. Rasio berita positif dan negatif di media tentang Pemerintah Kota Bandung. Dalam pencapaian pengumpulan berita dimulai dari Awal Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember 2014. Rekapitulasi berita bulan Juli sampai dengan September diperoleh berita sebanyak 661 berita tentang Pemerintah Kota Bandung, dari jumlah berita tersebut berita positif sebanyak 316 berita, berita negatif 106 dan berita netral sebanyak 239 berita. Hal ini menunjukkan bahwa porsentase berita positif sebesar 75,88%, sedangkan Berita periode Bulan Oktober sampai dengan Desember 2014 sebanyak 879 berita, dari berita tersebut berita positif sebanyak 568 berita, negatif sebanyak 212 berita dan berita netral 99 berita, Hal ini menunjukkan bahwa porsentase berita positif sebesar 72,82%.

Tahun 2015 terhitung sejak bulan oktober, jumlah berita yang masuk sebanyak 562 berita, dari jumlah tersebut berita positif sebanyak 505 berita, dan berita negatif sebanyak 57 berita. Hal ini menunjukkan bahwa porsentase berita positif sebesar 89,85%. Selanjutnya pada bulan nopember jumlah berita yang masuk sebanyak 453 berita, dengan jumlah tersebut berita positif sebanyak 435 berita, dan berita negatif sebanyak 18 berita. Hal ini menunjukkan bahwa porsentase berita positif sebesar 96,02%, kemudian pada periode bulan desember, jumlah berita yang masuk sebanyak 528 berita, dari jumlah tersebut berita positif sebanyak 490 berita, dan berita negatif sebanyak 38 berita. Uraian ini menunjukkan bahwa porsentase berita positif sebesar 92,80%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Rasio Jumlah Berita Positif dan Negatif
Kota Bandung Tahun 2015

OKTOBER	**KATEGORI BERITA**	**JUMLAH**	**PRESENTASI**
	POSITIF	505	89,85%
	NEGATIF	57	10,14%
NOVEMBER	**KATEGORI BERITA**	**JUMLAH**	**PRESENTASI**
	POSITIF	435	96,02%
	NEGATIF	18	3,97%
DESEMBER	**KATEGORI BERITA**	**JUMLAH**	**PRESENTASI**
	POSITIF	490	92,80%
	NEGATIF	38	7,19%
RATA -RATA Triwulan 4	**KATEGORI BERITA**	**RATA-RATA JUMLAH**	**RATA-RATA PRESENTASI**
	POSITIF	476,67	92,90%
	NEGATIF	37,67	7,10%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Mengacu pada hasil wawancara dan data-data yang peneliti dapatkan di atas, maka peneliti juga melakukan observasi langsung untuk membuktikannya sendiri. Hasil pengamatan peneliti melihat bahwa tanggung jawab aparatur Diskominfo Kota Bandung terhadap kinerja untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap yang diperlihatkan setiap aparaturnya dalam berkerja sesuai dengan tugas dan pokok masing-masing, kemudian hasil lainnya yang peneliti amati adalah kinerja aparaturnya di ruang kerjanya yang amat serius bekerja untuk mewujudkan tujuan Diskominfo. Meskipun masih terdapat banyak permasalahan di lapangan yang masih membutuhkan solusi yang tepat. Akan tetapi itu merupakan sesuatu yang wajar

mengingat program Bandung *Smart City Governance* ini masih baru dan merupakan salah satu metode untuk merubah paradigma tradisional Pemerintah Kota Bandung.

Tingkat tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung jika kita hubungkan dengan indikator terwujudnya *smart city governance,* dengan tingkat tanggung jawab saat ini, peneliti menilai dengan capaian indeks kepuasan masyarakat sebesar 76,42, tentu Diskominfo Kota Bandung dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu pemerintah untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Karena melihat dari tabel indeks kepuasan masyarakat di atas, tentu sudah melebihi angka 50%. Artinya masyarakat sudah cukup puas dengan tingkat tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung.

Selanjutnya tanggung jawab Diskominfo saat ini juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Peneliti menilai karena indeks kepuasan masyarakat mendapatkan porsentase yang cukup baik, maka hal ini berpengaruh pada baiknya peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Sehingga rasio berita positif Kota Bandung mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu sebesar 92.90:7.10. meskipun tidak semua berita positif tersebut dihasilkan dari program Bandung *Smart City Governance,* akan tetapi melihat dari pencapaian sebesar itu maka dapat dikatakan tanggung jawab yang ditunjukkan aparatur Diskominfo Kota Bandung sudah cukup baik.

Maka hal ini juga tentu berpengaruh pada tingkat transparansi Diskominfo Kota Bandung. Karena tingkat tanggung jawab yang sudah cukup baik, maka hal ini akan selaras dengan transparansi kinerja yang di tunjukkan selama 1 tahun

periode bekerja yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat Kota Bandung melalui perangkat *mobile*.

Melihat kondisi di atas, peneliti melihat bahwa terhitung sejak tahun 2015 berkali-kali Pemerintah Kota Bandung meraih berbagai penghargaan-penghargaan khususnya di bidang inovasi kota. Hal inilah yang membuat peneliti harus bersikap objektif, walaupun masih terdapat banyak permasalahan yang ditemukan. mengacu pada pembahasan di atas, maka tanggung jawab Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan sudah baik.

4.6.2 **Kerjasama Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance***

Kerjasama merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam mewujudkan suatu tujuan organisasi. Sudah menjadi fitrah manusia sebagai makhluk sosial untuk hidup berdampingan dan bersama-sama. Maka dari itu tidak terkecuali organisasi yang dalam hal ini adalah organisasi publik membutuhkan bantuan dari pihak-pihak lain untuk mewujudkan tujuan organisasinya.

Pembahasan ini kerjasama yang di maksud adalah kemampuan Diskominfo Kota Bandung untuk membangunsuatu hubungan dengan pihak lainnya *stakeholder* agar program yang telah direncanakan yaitu Bandung *Smart City Governance* dapat terealisasi dengan cepat kepada masyarakat mapun Pemerintah Kota Bandung. Karena sesungguhnya seperti yang telah di bahas di awal, Diskominfo Kota Bandung masih terkendala terkait ketersediaan dana untuk mewujudkan program ini. Inilah fungsi dari kerjasama dengan pihak swasta atau para *stakeholder*, karena

dengan kerjasama ini maka pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung akan terbantu baik secara finansial, pemikiran, ide, maupun infrastruktur yang dibutuhkan.

Program Bandung *Smart City Governance* tidaklah mudah untuk di wujudkan, karena program ini melibatkan SDM dan sumber daya teknologi (SDT) yang memadai. Biaya yang sangat mahal juga menjadi konsekuansi yang harus di tanggung oleh pemerintah khususnya Diskominfo. Tanpa adanya kerjasama yang baik dengan pihak swasta atau *stakeholder* rasanya sulit untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* yang di dalamnya membutuhkan keterlibatan masyarakat dalam setiap kegiatan pemerintah secara *online*. Hal ini tentu membutuhkan pemahaman bagaimana masyarakat mengontrol pemerintah secara *online.* Selanjutnya pengadaan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan secara *online*. Hal-hal seperti ini tentu membutuhkan kerjasama yang baik dengan pihak luar sehingga beban Diskominfo dapat terkurangi.

Peneliti mencoba mewawancarai Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi, untuk mengetahui tingkat kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung. Beliau mengatakan:

> Untuk bidang kami, kerjasama yang kami lakukan dapat dikatakan sudah baik, dalam menjalankan program ini banyak pihak-pihak luar seperti Telkom, lembaga *research* ITB yang turut membantu program kami. Sehingga banyak aplikasi-aplikasi yang telah kami luncurkan itupun sebagian besar atas bantuan mereka. (26/7/16)

Hal yang hampir serupa juga di katakana oleh Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, beliau menagatakan bahwa:

> Kami selaku bidang yang bertanggungjawab untuk berhubungan langsung dengan pihak luar, menilai bahwa kerjasama Diskominfo dapat dikatakan baik. Karena berkat kepercayaan mereka terhadap impian Kota Bandung menjadi *smart city* sangat besar. Inilah alasan mengapa mereka (Telkom, ITB, dan bahkan pihak luar negeri) bersedia membantu kami baik dalam segi ide, gagasan, maupun finansial. (26/7/16)

Berdasarkan kedua pernyataan di atas mereka menjawab bahwa tingkat kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan oleh baiknya hubungan mereka dengan pihak-pihak luar seperti PT. Telkom Tbk, lembaga *research* ITB dan juga banyak pihak-pihak lainnya di luar negeri. Sehingga mereka bersedia untuk membantu Diskominfo khususnya untuk terus mengembangkan program Bandung *Smart City Governance.* Mereka sangat yakin dan optimis bahwa Kota Bandung memiliki potensi yang mumpuni untuk menjadi *smart city* khususnya dari segi pemerintahannya.

Peneliti juga mengadakan wawancara dengan staf lurah yang ada di Kecamatan Sadang Serang. Beliau mengatakan bahwa:

> Sejauh ini kami melihat bahwa kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah baik. Terbukti dengan hubungan yang terjalin dengan baik selama ini antara Diskominfo Kota Bandung dengan kelurahan kami. Sehingga jika ada keluhan dari masyarakat di kelurahan kami, jikalau kami tidak mampu menanganinya langsung kami disposisikan kepada Diskominfo Kota Bandung untuk ditindak lanjuti. (27/8/16)

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung ternyata bukan hanya dengan pihak swasta saja, melainkan dengan setiap kecamatan maupun kelurahan yang ada di Kota Bandung. Sehingga Diskominfo dapat mengetahui keluhan dan aspirasi masyarakat secara

menyeluruh. Dampaknya perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung dapat terselenggara dengan cepat.

Peneliti kemudian mencoba untuk membandingkannya dengan data-data yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber. Kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dengan pihak swasta atau para *stakeholder* ternyata sudah terjalin sejak tahun 2013. Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan hubungan kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dengan pihak luar:

Gambar 4.9
Kerjasama Pemerintah Kota Bandung dengan PT. Telkom Tbk



Sumber: http:// pikiranrakyat.com di akses pada tanggal 27/7/16

Gambar 4.9 di atas menunjukkan Pemerintah Kota Bandung menjalin kerja sama dengan PT. Telkom Tbk dalam rangka pengembangan dan implementasi Bandung *Smart City* yang bertempat di Pendopo tahun 2013. Kerjasama lainnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung adalah dengan pihak Huawei seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.10

Kerjasama Pemerintah Kota Bandung dengan Pihak Huawei



Sumber: http:// id.techinasia.com di akses pada tanggal 27/7/16

Berdasarkan gambar 4.10 di atas *General Manager Solution Consulting* Huawei sedang memaparkan solusi *safe city* kepada Pemerintah Kota Bandung guna membantu mewujudkan Bandung *Smart City.* Solusi yang ditawarkan kepada Kota Bandung berupa puluhan HD Kamera yang dipasang yang dipasang dari bandara Husein Sastra Negara sampai tempat perhelatan KAA (Konferensi Asia Afrika) pada tahun 2015.

Hubungan yang dibangun oleh Diskominfo Kota Bandung dengan kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Bandung, penting untuk di analisis. Berikut ini adalah gambar dari salah satu kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung dengan Kelurahan Lebak Gede:

Gambar 4.11
Kerjasama Diskominfo Kota Bandung
dengan Kelurahan Lebak Gede



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Tahun 2016

Pada gambar 4.11 di atas merupakan salah satu contoh sarana pengaduan masyarakat Kelurahan Lebak Gede. Ini merupakan aplikasi LAPOR akan tetapi fokus sasarananya khususnuntuk masyarakat Kelurahan Lebak Gede. Dengan aplikasi ini maka masyarakat tidak lagi dipersulit untuk menyampaikan aspirasinya kepada Keluarahan Lebak Gede khususnya. Jika permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat kiranya tidak dapat diselesaikan oleh kelurahan, maka kelurahan akan mendisposisikan kepada Diskominfo Kota Bandung untuk ditindaklanjuti lebih dalam. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara Diskominfo Kota Bandung dengan Kecamatan atau Kleurahan yang ada di Kota Bandung sudah terjalin dnegan baik.

Mengacu pada hasil wawancara dan data-data yang didapatkan oleh peneliti, peneliti menganalisa kembali melalui serangkaian observasi selama melakukan

penelitian di Diskominfo Kota Bandung. Hasilnya ketika peneliti berkunjung ke dalam *Bandung Command Center,* peneliti mendapatkan banyak informasi bahwa yang bekerja di sana merupakan ahli-ahli IT yang diseleksi secara ketat dan mayoritas dari salah satu perguruan tinggi yaitu ITB. Hal ini memang sudah menjadi MoU antara Pemerintah Kota Bandung dan pihak ITB untuk membantu mempercepat perwujudan *smart city* khususnya di bidang *governance.*

Observasi selanjutnya adalah dengan melihat langsung berita yang ada di bidang Desiminasi Informasi Diskominfo yang saat ini sedang mengupayakan untuk mengganti menara-menara telekomunikasi yang sudah sangat banyak didirikan di Kota Bandung, dengan program yang bernama *Ducting* Bersama. Sehingga kabel-kabel yang berantakan disepanjang jalan dapat dipindahkan ke bawah tanah guna memperindah estetika Kota Bandung.

Uraian di atas kita kaitkan dengan indikator terwujudnya *smart city governance,* tingkat kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* cukup intens dan sudah baik. hal ini tentunya akan mempercepat peningkatan partisipasi masyarakat dalam membangun Kota Bandung. Sehingga dengan semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dengan pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung, maka kualitas pelayanan akan meningkat dalam memanfaatkan TIK, karena akan lebih banyak ide-ide, dan masukan-masukan yang diperoleh oleh Diskominfo Kota Bandung.

Hasil kerjasama yang baik yang dilakukan oleh Diskominfo selanjutnya dikaitkan dengan tingkat transparansi, tentunya dalam sebuah kerjasama diperlukan

kepercayaan antara kedua belah pihak. Dengan banyaknya pihal *stakeholder* dan lembaga-lembaga pendidikan yang mendukung dan membantu Diskominfo untuk mewujdukan Bandung *Smart City Governance*, maka peneliti menilai tingkat transparansi yang ditunjukkan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah baik.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, peneliti menilai bahwa responsibilitas yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah baik. Terlihat dari hasil wawancara, data-data yang peneliti dapatkan, dan juga hasil observasi yang hampir semuanya menunjukkan hasil yang positif .

4.7 Akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Akuntabilitas jika diartikan dalam pengertian sempit, dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban suatu organisasi baik itu organisasi publik maupun swasta atas apa yang telah dikerjakan. Pada pembahasan ini akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (Diskominfo Kota Bandung) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi kewajibannya kepada pihak pemberi amanah (masyarakat) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban atas kewajibannya tersebut.

Adanya akuntabilitas pada Diskominfo Kota Bandung terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ujuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, *stakeholder*, atau bahkan yang dimiliki oleh

Pemerintah Kota Bandung lainnya. Nilai-nilai atau norma-norma tersebut dinataranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, serta orientasi pelayanan yang berkembang di masyarakat. Ini tentunya sejalan dengan konsep pembangunan *smart city governance* khususnya yang akan diterapkan di Kota Bandung. Dengan adanya akuntabilitas maka masyarakat, para *stakeholder,* bahkan Pemerintah Kota Bandung sendiri akan mengtahui apasaja yang telah dilakukan, yang sedang dilakukan, dan yang akan dilakukan oleh Diskominfo dengan adanya penyajian informasi massal terkait kebijakan dan usulan yang akan dilakukan, serta masyarakat dapat berkontribusi di dalamnya melalui ide, saran, usul dan kritik.

Peneliti mencoba untuk menanyakan langsung terkait tingkat akuntabilitas Diskominfo dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Sejauh ini tingkat akuntabilitas Diskominfo dalam menjalankan kinerjanya sudah sangat baik. Karena setiap tahun kami selalu mempublikasikan hasil kinerja kami selama satu tahun di dalam portal Pemerintah Kota Bandung. (25/7/16)

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa tingkat akuntabilitas yang dilakukan ole Diskominfo sudah berjalan dengan baik. jal ini dibuktikan dengan di publikasikannya kinerja Diskominfo selama 1 tahun ke belakang di dalam portal resmi Pemerintah Kota Bandung. Sehingga masyarakat dapat melihat langsung bagaimana rekam jejak kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam periode 1 tahun masa kerja.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat, dia mengatakan bahwa:

> Sejauh ini saya melihat bahwa akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung sudah cukup baik. hal ini terlihat dari inovasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk merubah pola komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat. Sekarang masyarakat dapat mengadukan keluhannya via *online.* Ini berarti Pemerintah Kota Bandung mulai terbuka kepada masyarakat dan mulai mengikuti perkembangan masa kini. (26/7/16)

Mengacu pada pemaparan masyarakat di atas, dikatakan bahwa akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari pola komunikasi antara Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo kepada masyarakat. Perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung nampaknya menjadi salah satu alasan diperbaruinya tata kelola Pemerintahan Kota Bandung, salah satunya dari aspek pola komunikasi yang mempermudah masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah.

Tingkat akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung lebih lanjut akan diketahui lebih dalam dengan melihat akuntabilitas hukum, akuntabilitas program, akuntabilitas proses, dan akuntabilitas hasil yang telah dilakukan selama satu periode kerja yang akan akan dinahas oleh peneliti di bawah ini.

4.7.1 Akuntabilitas Hukum Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Program, strategi, dan tindakan yang akan dilakukan oleh suatu organisasi baik itu organisasi swasta terlebih lagi organisasi publik, tentu sebaiknya berkaca atau berpedoman pada aturan atau dasar hukum yang ada di atasnya. Hal ini

diperlukan agar apapun yang dilakukan oleh pemerintah baik itu di tingkat pusat, daerah, bahkan kelurahan selaras.

Kaitannya dengan pembahasan ini maka Diskominfo Kota Bandung sebaiknya harus memperhatikan dasar hukum di atasnya dalam melakukan pengadaan dan pengembangan *smart city governance* di Kota Bandung. Hal ini bertujuan agar segala tindakan yang dilakukan oleh Diskominfo legal dan dilindungi oleh payung hukum dan selaras dengan arah kebijakan pembangunan negara.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Diskominfo yang juga bertanggungjawab untuk hal keuangan dan program kerja tiap-tiap bidang, beliau mengatakan bahwa:

> Sejauh ini program kerja yang kami laksanakan khususnya terkait Bandung *Smart City Governance*, sudah berdasarkan dasar hukum yang berlaku. Dan juga untuk mewujudkan *smart city* inipun kami berdasarkan keinginan pak wali untuk mereformasi Pemerintahan Kota Bandung. Tidak hanya atas keinginan kami sepihak, tapi berdasarkan keputusan bersama-sama. (25/7/16)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Sekretaris Diskominfo menilai bahwa tingkat akuntabilitas secara hukum Diskominfo sudah baik. Karena segala kegiatan dan program yang dilakukan oleh Diskominfo khususnya terkait Bandung *Smart City Governance* sudah berdasarkan ketentuan-ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian untuk perwujudan Bandung *Smart City Governance* sesungguhnya bukan hanya keinginan sepihak dari Diskominfo, melainkan sudah menjadi kesepakatan bersama-sama seluruh kalangan Pemerintah Kota Bandung.

Pernyataan lainnya dikemukakan oleh Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan bahwa:

> Untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* khususnya Bidang Telematika telah atau sedang disusun *master plan* TIK. Sehingga kegiatan-kegiatan TIK akan disesuaikan dengan *master plan* tersebut. (25/7/16)

Pernyataan di atas dijelaskan bahwa untuk saat ini memang Diskominfo telah berpatokan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi khusus untuk pengembangan TIK di Kota Bandung, beliau menjelaskan bahwa Diskominfo sedang menyusun *master plan* yang nantinya seluruh kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan TIK akan disesuaikan berdasarkan *master plan* tersebut. hal ini tentunya diharapkan ada peraturan-peraturan khusus yang dapat memperluas ruang gerak Diskominfo untuk terus berinovasi dalam pengembangan TIK di Kota Bandung.

Mengacu pada berbagai penjelasan terkait tingkat akuntabilitas hukum Diskominfo terhadap setiap kegiatan yang dijalankan dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance*, peneliti juga berupaya menyajikan data-data yang dapat dijadikan bahan acuan terkait pembahasan ini. Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan program Bandung *Smart City Governance* tentu mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

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 inilah yang kemudian menjadi landasan hukum Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo untuk melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal itu sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor Per/15/M.Pan/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi. Selain itu landasan hukum lainnya yang dijadikan dasar Kota Bandung untuk menerapkan konsep *smart city* khususnya di bidang *governance* adalah 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.

Berangkat dari hal itulah Instruksi Walikota Bandung 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.*

Mengacu pada hasil wawancara dan data-data yang peneliti sajikan di atas, peneliti juga melakukan observasi dengan cara melihat dan memahami satu persatu kandungan yang terdapat pada data-data yang peneliti dapatkan. Setelah peneliti memahami lebih dalam memang ternyata program Diskominfo untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance* Sejalan dengan peraturan-peraturan perundang-undangan yang ada di atasnya. Kemudian berbicara tentang RPJPD Kota Bandung Tahun 20015-2025 dan RPJMD Kota Bandung Tahun 2013-2015 merupakan satu kesatuan dalam sistem perencanaan pembangunan nasional, yang dalam perencanaannya telah dilakukan oleh pemerintah daerah bersama-sama dengan para pemangku kepentingan berdasarkan peran dan kewenangan masing-masing. Selain itu RPJDP dan RPJMD yang disusun ini juga telah mengintegrasikan rencana tata ruang dengan rencana pembangunan daerah, serta dilaksanakan berdasarkan kondisi dan potensi yang dimiliki masing-masing daerah, sesuai dinamika perkembangan Daerah dan Nasional.

Peneliti kemudian menghubungkan syarat penerapan *smart city governance* dengan akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung. Peneliti menganalisa bahwa tingkat akuntabilitas Diskominfo dapat dikatakan cukup baik, karena program-program yang dijalankan sesuai dengan landasan hukum yang berlaku yang melahirkan inovasi-inovasi. Berangkat dari hasil inovasi-inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berpartisipasi bersama-sama pemerintah. Akan tetapi mendengar hasil wawancara bersama Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan Diskominfo sedang merencanakan *masterplan* TIK. Maka peneliti

menganalisa dengan rencana penyususnan *masterplan* TIK tersebut diharapkan Diskominfo mampu menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang optimal khususnya dengan memanfaatkan TIK itu sendiri.

Berdasarkan payung hukum yang melatarbelakangi lahirnya Diskominfo, peneliti melihat bahwa sejauh ini Diskominfo sudah beruapaya untuk mematuhi segala peraturan yang mengatur langkah dan kinerja yang dilakukan. Hal ini terlihat dari pelaporan kinerja mereka yang rutin dibuat dan di publikasikan kepada masyarakat.

Mengacu pada keseluruhan konsep triangulasi yang peneliti jelaskan di atas, dapat dikatakan bahwa Tingkat Akuntabilitas Hukum Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan sudah baik.

4.7.2 Akuntabilitas Program Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Diskominfo dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapainya dalam hal ini yaitu mengenai Bandung *Smart City Governance* tentu perlu memperhatikan tingkat kesesuaian programnya. Hal ini cukup penting karena program-program yang akan dilakukan oleh Diskominfo tentu berpengaruh pada *goal* yang ingin dicapainya. Apabila program yang telah ditetapkan tidak dijalankan atau dilaksanakan dengan baik maka perwujudan Bandung *Smart City Governance* tentu akan sulit. Hal ini jika dikaitkan dengan penerapan konsep *smart city governance* terdapat salah satu unsur yang sesuai dengan tingkat akuntabilitas program, yaitu dalam mewujudkan *smart city governance* harus terdapat rencana strategi untuk

pengelolaan teknologi informasi. Strategi-strategi ini tentu akan ditemukan pada program-program yang akan dijalankan oleh Diskominfo Kota Bandung.

Peneliti mencoba untuk mewawancarai Kepala Diskominfo Kota Bandung, untuk mengetahui tingkat akuntabilitas Diskominfo terhadap program yang dijalankannya. Beliau mengatakan:

> Tingkat akuntabilitas kami terhadap program-program yang kami jalankan dapat dikatakan baik. hal ini dapat dilihat dari Lakip kami dari tahun ke tahun, hampir tidak ada program kerja yang tidak terlaksana khsusunya dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* (25/7/16)

Hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo di atas menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Bandung selalu berupaya untuk menjalankan program kerja yang mereka rencanakan semaksimal mungkin. Beliau menjelaskan bahwa upaya yang telah dilakukan terbukti efektif dan dapat dijalankan semua.

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan Sekretaris Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan bahwa:

> Yang saya lihat upaya kami untuk menjalankan dan mempertanggungjawabkan program-program kerja yang kami canangkan sudah baik. Karena kami selalu berupaya untuk terus menjalankan program-program tersebut semampu kami. (25/7/16)

Pernyataan dari Sekretaris Diskominfo ini menunjukkan bahwa memang upaya-upaya yang mereka lakukan untuk melaksanakan program-program yang telah di rencanakan sudah baik, meskipun masih banyak permasalahan akan tetapi untuk melaksanakan program-programnya telah Diskominfo jalankan dengan baik.

Hal yang berbeda di utarakan oleh Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika Diskominfo. Beliau mengatakan bahwa:

> Terkait program kerja, salah satu yang belum dan sedang di upayakan oleh Diskominfo Kota Bandung sebagai penanggungjawab adalah penataan infrastruktur jaringan. Hal ini dilakukan karena dapat kita lihat sendiri betapa semrawutnya kabel-kabel yang ada di jalan protokol yang menggantung. Sehingga membutuhkan *ducting* bersama. (25/7/16)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Kepala Seksi *E-Government* dan Pemberdayaan Telematika mengungkapkan masih ada program-program yang terkadang tidak direncanalan namun membutuhkan perhatian yang khusus. Hal inilah yang sedang di upayakan oleh Diskominfo khususnya Bidang Telematika untuk menyelesaikannyaseperti agenda *ducting* bersama yaitu perapihan kabel-kabel jaringan yang sudah menumpuk di jalan-jalan protocol Kota Bandung.

Data-data yang berkaitan dengant pembahasan ini, peneliti berupaya untuk menyajikannya untuk mempermudah dalam memahami dan membacanya, peneliti membuatnya dalam bentuk tabel. Berikut adalah tingkat akuntabilitas Diskominfo terhadap program yang telah di rencanakan untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance:*

Tabel 4.10

Capaian Kinerja Tahun 2015

Terhadap Perwujudan Bandung *Smart City Governance*

NO	Indikator Kinerja	Satuan	Capaian	
			2014	2015
1	Prosentase SKPD yang sudah menerapkan *e-government*/ aplikasi pemerintahan yang terintegrasi	Porsentase	15,35%	48%
2	Prosentase pemenuhan informasi pemerintahan pada Bandung Command Center	Porsentase	30%	60,65%

3	Prosentase fasilitas umum (Fasum) yang sudah memiliki Wifi	Porsentase	14,76%	25%
4	Prosentase layanan pengaduan masyarakat secara online yang ditindaklanjuti tepat waktu	Porsentase	100%	100%
5	Prosentase SKPD yang sudah melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	Porsentase	50%	100%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, terlihat jelas bahwa indikator-indikator kinerja untuk mewujudkan program Bandung *Smart City Governance* terhitung sejak tahun 2014 sampai tahun 2015 terus mengalami peningkatan. Program yang pertama Pada tahun 2014 SKPD Kota Bandung yang menerapkan *e-government* ditargetkan sebesar 15.38 % atau 12 dari dari 78 jumlah SKPD dan BUMD. Kemudian pada tahun 2015 jumlah ini meningkat melebihi target capaian dari 20% tercapai sebesar 48% atau sebanyak 72 dari keseluruhan SKPD yang ada di Kota Bandung. Kemudian dari keseluruhan 72 SKPD yang sudah menerapkan *e-government* tersebut juga telah langsung terkoneksi atau terintegrasi dengan *Bandung Command Center*. Hal ini tentu membawa hal yang positif bagi percepatan proses perwujudan *smart city governance* di Kota Bandung.

Pemenuhan data-data informasi di BCC juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 Diskominfo menargetkan capaian kinerjanya sebesar 30%. Pada tahun selanjutnya kinerja Diskominfo untuk memenuhi data dan informasi pemerintahan di BCC naik sebesar 60%. Hal ini dikarenakan karena jumlah SKPD Kota Bandung yang telah menerapkan *e-government* mengalami peningkatan dari yang sebelumnya hanya 12 dari total 78, menjadi 72 SKPD.

Program selanjutnya yaitu pemenuhan fasilitas *wifi* gratis di setiap tempat fasilitas umum, target utama Diskominfo Kota Bandung untuk memfasilitasi layanan *wifi* gratis di setiap tempat-tempat fasilitas umum sebanyak 332 titik. Pada tahun 2014 target capaian yang di tetapkan yaitu sebesar 15%, atau 60 titik dari 332 tempat. Pada tahun 2015 program ini kembali dilakukan dan mengalami peningkatan dari yang sebelumnya hanya sebesar 15% menjadi 25%, atau dari 60 titik yang sudar terpasang meningkat menjadi 83 titik dari total 332 tempat fasilitas umum di Kota Bandung. Terakhir adalah program pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) bagi SKPD Kota Bandung, ini juga manegamali peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 hasil capaian yang di peroleh sebesar 50%, kemudian mneingkat pada tahun 2015 menjadi 100%.

Hal ini menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Bandung terus berupaya untuk melaksanakan setiap program kerja yang telah direncanakan untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Mengacu pada hasil wawancara dan data-data yang telah di sajikan di atas, peneliti juga memiliki penilaian tersendiri berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan. Ketika peneliti berada di Kantor Diskominfo Kota Bandung, peneliti melihat bahwa memang aparatur Diskominfo mengerjakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan program-program yang telah di rencanakan dan hasilnya pun seperti yang dapat dilihat dari tabel indikator capaian kinerja di atas, yang rata-rata semua program kerjanya dapat dijalankan dengan baik dan mengalamin peningkatan. Meskipun target-target perwujudan program Bandung *Smart City Governance* yang di tetapkan oleh Diskominfo pada tahun

2015 masih kecil. Akan tetapi semua itu memang membutuhkan proses yang lebih lama sehingga dapat terlaksana secara optimal.

Berdasarkan kondisi di atas, jika kita kaitkan akuntabilitas program Diskominfo Kota Bandung dengan indikator-indikator penerapan *smart city governance*, akuntabilitas program yang ditunjukkan tentu dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Bandung. Karena peneliti melihat banyaknya masyarakat yang menikmati dan memanfaatkan hasil dari program kerja yang dilakukan oleh Diskominfo dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance.*

. Program-program yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung jika dilihat dari sisi peningkatan kualitas layanan dirasa cukup efektif, karena masyarakat banyak yang menikmati layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah khususnya Diskominfo Kota Bandung. Baiknya tingkat partisipasi masyarakat dan peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan, tentu hal ini juga mempengaruhi tingkat transparansi Diskominfo Kota Bandung. Hal ini terbukti dari adanya portal yang menyediakan informasi terkini mengenai pemerintah yang dapat di akses oleh masyarakat melalui *mobile* maupun komputer, dan juga adanya penyajian informasi terkait kebijakan dan usulan pemerintah serta masyarakat pun dapat turut serta berkontribusi di dalamnya melalui ide, saran, usul, dan kritik.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti menganalisa bahwa sesungguhnya tiingkat akuntabilitas Diskominfo dalam menjalankan program-program terkait Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan sudah cukup baik.

4.7.3 Akuntabilitas Proses Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Akuntabilitas Proses merupakan upaya Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dengan memanfaatkan potensi-potensi yang dimiliki Kota Bandung. Unsur ini perlu diperhatikan mengingat dalam penerapan konsep *smart city governance*, pemanfaatan sumberdaya yang dimilkiki oleh suatu kota secara optimal dapat mempercepat perwujudan konsep tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Banyak metode yang kami gunakan untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Salah satu nya adalah dengan memanfaatkan potensi alam yang ada di Kota Bandung. Dengan potensi alam yang dimiliki Kota Bandung kami dengan bersama-sama masyarakat menciptakan suatu aplikasi yang di dalamnya terdapat informasi-informasi tempat wisata yang ada di Kota Bandung. (25/7/16)

Berdasarkan pernyataan di atas, jelas dikatakan bahwa Diskominfo Kota Bandung telah berupaya memanfaatkan potensi-potensi yang dimiliki oleh Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City Governance.* Salah satu contohnya adalah dengan pemanfaatan potensi alam dengan pembuatan aplikasi yang di dalamnya terdapat berbagai informasi tempat-tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan.

Pernyataan lainnya diungkapkan oleh Kepala Bidang Desiminasi Informasi. Beliau mengatakan bahwa:

> Salah satu strategi yang Diskominfo lakukan untuk memanfaatkan potensi Kota Bandung adalah dengan memberikan Fasilitas *Wifi gratis* di tempat-

> tempat fasilitas umum seperti taman-taman, tempat ibadah dan tempat-tempat lainnya. Sehingga masyarakat dapat mengakses layanan *internet* secara gratis sambal bersantai menikmati suasana Kota Bandung. (26/7/16)

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa memang Diskominfo Kota Bandung sangat terbantu dengan potensi yang di miliki oleh Kota Bandung. Sehingga mereka dapat menerapkan unsur-unsur yang menentukan terwujudnya *smart city governance* pada masyarakat dengan mudah. pernyataan di atas menunjukkan bahwa upaya Diskominfo dalam memanfaatkan potensi yang ada di Kota Bandung cukup baik.

Peneliti berupaya untuk membandingkannya berdasarkan data-data yang peneliti dapatkan. Strategi pertama Diskominfo Kota Bandung dalam memanfaatkan sumber daya yang ada di Kota Bandung, adalah dengan membuat akun media sosial untuk mempermudah komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat maupun kepada sesame SKPD Kota Bandung. Hal ini dilakukan melihat bahwa banyak masyarakat Kota Bandung yang sudah mulai melek teknologi. Maka dari itu Diskominfo Kota Bandung mencoba untuk membuat portal khsusus dalam bentuk *mobile* yaitu aplikasi LAPOR. Hasilnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.11

Jumlah Laporan Yang Masuk Ke Upt Lapor

No	Bulan	Jumlah Laporan Masuk
1	Oktober	424 laporan
2	Nopember	324 laporan
3	Desember	302 laporan
4	**Total Laporan Masuk**	**1.050 laporan**

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Bandung, Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa dengan memanfaatkan media *internet* atau layanan *mobile* ternyata partisipasi masyarakat untuk berpastisipasi bersama pemerintah baik dalam segi ide, gagasan, maupun kritikan cukup tinggi. Terhitung dalam 3 bulan di tahun 2015 laporan yang di terima oleh Diskominfo Kota Bandung untuk seluruh SKPD Kota Bandung berjumlah 1.050 laporan. Hal ini tentu sangat berguna bagi pemerintah khususnya Diskominfo untuk melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada laporan-laporan yang di terima dari masyarakat.

Melihat pada hasil wawancara dan data di atas, peneliti mencoba untuk menganalisa kembali melalui hasil observasi yang peneliti lakukan selama berada di Diskominfo Kota Bandung. Ternyata memang Diskominfo telah mengopmalkan sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh Kota Bandung salah satunya yaitu melalui kerjasama yang dilakukan seperti yang telah di bahas pada pembahasan sebelumnya. Sehingga proses perwujudan Bandung *Smart City Governance* dapat diwujudkan dengan optimal.

Peneliti mencoba untuk menghubungkan tingkat akuntabilitas proses yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung terhadap indikator-indikator terwujudnya *smart city governance.* Melihat dari metode yang dilakukan oleh Diskominfo dalam memanfaatkan potensi Kota Bandung, partisipasi masyarakat Kota Bandung akan semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan dengan telah tersedianya monitoring wilayah publik dengan memanfaatkan *wireless sensor network.* Kemudian terdapat rencana strategis untuk pengelolaan TIK.

Berdasarkan tebel jumlah laporan yang masuh pada UPT LAPOR, jumlah laporan terus berkurang setiap bulannya. Ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas layanan yang sudah dipenuhi oleh Diksominfo dan seluruh Pemerintah Kota Bandung.sehingga berpengaruh juga terhadap indeks kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai yang cukup baik dan tentu mempengaruhi peningkatan kualitas layanan..

Tingkat akuntabilitas proses ini jika dikaitkan dengan tingkat transparansi Diskominfo Kota Bandung, peneliti melihat bahwa dengan akuntabilitas proses saat ini tentu transparansi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung sudah cukup baik. Karena Diskominfo selalu menyajikan informasi-informasi terkait Pemerintah Kota Bandung secara bebas (independen) tanpa intervensi dari pihak manapun untuk di rubah-rubah antara pemberitaan dengan hasil sesungguhnya di lapangan.

Maka dari itu peneliti menilai bahwa tingkat akuntabilitas proses yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan cukup baik.

4.7.4 Akuntabilitas Hasil Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance*

Setiap organisasi baik itu organisasi publik maupun swasta tentu menginkan segala yang dikerjakannya memiliki manfaat yang besar bagi seluruh kalangan masyarakat. Pengertian akuntabilitas hasil pada pembahasan ini adalah bagaimana masyarakat merasakan hasil atau dampak atas apa yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung dalam mewujdukan Bandung *Smart City Governance.*

Pemerintah Kota Bandung dewasa ini mulai melaksanakan pembaruan-pembaruan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan perkembangan TIK dalam melaksanakan tugasnya. Maka berdasarkan keinginan Kota Bandung untuk mereformasi pemerintahannya maka tercetuslah konsep *smart city governance*. Tentu dalam mewujudkan konsep tersebut terdapat unsur-unsur atau indikator-indikator yang perlu diperhatikan oleh Diskominfo Kota Bandung.

Diskominfo idealnya memikirkan bagaimana program-program yang di kerjakan dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* hasilnya dapat melahirkan sekurang-kurangnya tiga manfaat:

1. Keikutsertaan masyarakat dalam penentuan keputusan baik itu secara langsung mapun *online.*
2. Peningkatan jumlah kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Transparansi di dalam pemerintahan.

Unsur-unsur yang dapat menentukan tercapainya konsep *smart city governance* di Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Bandung, beliau mengatakan:

> Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat oleh masyarakat selama kami melakukan inovasi-inovasi terkait *smart city governance* tentu sangat banyak sekali. Salah satunya masyarakat dapat mengakses layanan *internet* secara gratis di tempat-tempat umum, kemudian masyarakat juga semakin di mudahkan dengan adanya pelayanan-pelayanan yang dapat di akses secara *online.* Kemudian masyarakat juga dapat berinteraksi langsung dengan Pemerintah Kota Bandung. Pokoknya banyak sekali manfaat yang di rasakan oleh masyarakat. (25/7/16)

Berdasarkan pernyataan di atas, Kepala Diskominfo mengutarakan bahwa selama Diskominfo mencanangkan program Bandung *Smart City Governance* masyarakat merasakan banyak manfaatnya. Seperti *internet* gratis yang telah di pasang di beberapa titik-titik keramaian di Kota Bandung, kemudian pelayanan-pelayanan yang dapat di lakukan secara *online* tanpa perlu lagi datang ke kantor instansi terkait, dan yang terpenting adalah interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah yang dapat meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat bersama pemerintah dalam membangun Kota Bandung.

Wawancara selanjutnya yaitu kepada masyarakat Kota Bandung selaku pihak yang merasakan langsung dampak dari program Bandung *Smart City Governance* ini, yang mengatakan bahwa:

> Sejauh ini memang sejak tahun 2015 banyak perubahan-perubahan yang terjadi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap Kota Bandung. Akan tetapi yang sangat di sayangkan untuk *wifi* gratis yang ada di taman-taman kadang-kadang tidak dapat di akses dan kadang juga lambat. Jadi masih perlu di evaluasi kembali. Tapi secara keseluruhan saya cukup puas dengan apa yang telah di lakukan oleh pemerintah (25/7/16)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa memang terhitung sejak tahun 2015 masyarakat mulai merasakan perubahan-perubahan yang cukup signifikan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya Diskominfo Kota Bandung. Namun memang tidak dapat dipungkiri masih terdapat banyak kekurangan yang harus di perbaiki kembali mengingat masih muda nya usia pembangunan Bandung *Smart City Governance* ini.

Peneliti juga akan menyajikan data-data untuk membandingkan hasil dari penyataan-pernyataan yang telah di kemukakan oleh informan-informan yang telah di wawancarai. Hasilnya berdasarkan Lakip Diskominfo Kota Bandung, jumlah tempat-tempat fasilitas umum yang telah di pasang *wifi* semuanya berjumlah 83 titik dari 332 tempat yang akan dipasang. Hal ini bukan berarti program pemasangan *wifi* tidak tercapai dengan baik, karena Diskominfo Kota Bandung untuk tahun 2015 memang hanya mencanangkan target sebesar 25%.

Hal ini tentu akan membawa perubahan yang lebih baik untuk Kota Bandung ke depannya. Mengingat potensi Kota Bandung yang cukup besar untuk dapat mewujudkan Bandung *Smart City Governance*. Mengacu pada hasil wawancara dan data-data yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitipun mencoba menjelaskan hasil observasi yang peneliti dapatkan. Peneliti menilai bahwa memang tidak dapat dipungkiri masih ada kekurangan-kekurangan yang peneliti dapatkan dari pelayanan-pelayanan yang di berikan oleh Diskominfo Kota Bandung. Khususnya pada pengadaan fasilitas *wifi* di tempat-tempat umum. Akan tetapi ini merupakan hal yang wajar mengingat program ini baru di terapkan sejak tahun 2014.

Tingkat akuntabilitas hasil yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung terhadap indikator-indikator penerapan *smart city governance*, untuk menunmbuhkan tingkat partisipasi masyarakat Kota Bandung peneliti menilai akuntabilitas hasil yang tersedia saat ini masih belum optimal. Karena 25% tempat-tempat fasilitas umum yang telah disediakan layanan *wifi* gratis di Kota Bandung

dirasa masih kurang untuk dapat menampung tingginya permintaan masyarakat Kota Bandung.

Peningkatan kualitas layanannya pun menurut penulis masih membutuhkan proses yang cukup panjang. Karena untuk ketersediaan layanan-layanan yang berbasis IT yang telah di ciptakan oleh Diskominfo Kota Bandung, masih terdapat beberapa permasalahan teknis dalam penggunaannya. Inlah yang menurut peneliti Diskominfo Kota Bandung masih perlu bekerja lebih baik lagi agar hal-hal mendasar ini dapat terselesaikan. Kemudian jika kita hubungkan dengan tingkat transparansi, Diskominfo Kota Bandung sebetulnya telah melakukannya dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari telah tersedianya portal terkait informasi terkini pemerintahan yang dapat di akses oleh publik baik melalui komputer maupun *mobile*. Tentu masih banyak tahapan-tahapan yang perlu dilakukan untuk membenahi segala kekurangannya. Akan tetapi dengan awal yang sejauh ini telah dilakukan, peneliti menilai bahwa akuntabilitas *outcome* Diskominfo Kota Bandung dalam mewujudkan Bandung *Smart City Governance* dapat dikatakan cukup baik.