PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK MELALUI *SMART GOVERNANCE* DAN *SMART MOBILITY*

Enceng dan Anto Hidayat

FISIP Universitas Terbuka, Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan, Banten

Abstract: Public Services Through Smart Governance and Smart Mobility. Bandung City as one of the pilot projects of the smart city program in Indonesia has made various efforts toward smart city pilot. The main concept of smart city is sensing, understanding and acting that is based on the use of information technology in government (e-government). This study used a qualitative approach. Informants consisted of parties Diskominfo Bandung City Government and the sample of respondents of the Bandung. Data were collected through interviews depth interviews, observation, and literature. The end result of this research is a public service in the city of Bandung has increased in quantity and quality after application of smart governance and smart mobility within the framework of smart city. All efforts to improve public services are controlled via the Command Center Bandung-based use of ICT. Until now there are about 150 applications Smart City system in Bandung, which has been conducted online. Starting from the affairs of the ID card, check licensing services, to monitoring congestion and flooding can be performed quickly and “real time” because it is connected directly to the Command Center Bandung.

Abstrak: Peningkatan Layanan Publik Melalui *Smart Governance* dan *Smart Mobility*. Kota Bandung sebagai salah satu *pilot project* dari program *smart city* di Indonesia sudah melakukan berbagai upaya rintisan menuju *smart city*. Konsep utama *smart city* adalah *sensing*, *understanding* dan *acting* yang berbasiskan kepada penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan (*e-government*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan terdiri dari pihak Diskominfo Pemkot Bandung dan sampel responden warga Kota Bandung. Metode pengumpulan data melalui wawancara wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *smart governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *smart city*. Semua upaya peningkatan layanan public tersebut dikendalikan melalui Bandung Command Center yang berbasiskan pemanfaatan ICT. Hingga saat ini sudah ada sekitar 150 aplikasi sistem Kota Cerdas di Kota Bandung yang sudah dilaksanakan secara *online*. Mulai dari urusan KTP, mengecek layanan perizinan, hingga monitoring kemacetan dan banjir bisa dilakukan secara cepat dan “*real time*” karena terhubung langsung dengan Bandung Command Center.

Kata Kunci: *smart city*, *smart governance*, *smart mobility*, *e-government*

PENDAHULUAN

Konsep *smart city* mulai menggema di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini. Hal ini sejalan dengan mulai banyaknya pemerintah provinsi. Kabupaten dan kota yang menerapkan *e-government*. Konsep *smart city* merupakan konsep kota dengan basis pelayanan teknologi (ICT) untuk mempercepat pembangunan daerah, terutama dalam hal pelayanan publik. Terdapat enam dimensi dalam konsep *smart city*, yaitu ekonomi pintar (*smart economy*), mobilitas pintar (*smart mobility*), lingkungan pintar (*smart environment*), masyarakat pintar (*smart people*), kehidupan cerdas (*smart living*), dan pemerintahan pintar (*smart governance*).

Upaya mewujudkan kota-kota di Indonesia menjadi sebuah *smart city* mulai digalakkan

dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Padahal di negara-negara lain hal ini sudah lama dijalankan. Tahun 2015 menjadi tonggak baru dengan di-jadikannya beberapa kota sebagai *pilot project* program *smart city* secara resmi. Salah satu di antaranya adalah Kota Bandung. Penetapan Kota Bandung ini dilatarbelakangi oleh banyaknya masalah di Kota Bandung yang terjadi hingga era pemerintahan Walikota Ridwan Kamil. Berbagai upaya pun sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung dalam mengurai berbagai permasalahan tersebut dengan berbasiskan penggunaan teknologi informasi.

Masalah yang terjadi di Kota Bandung misalnya adalah masalah kemacetan lalu lintas. Data yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan tahun 2014 lalu menempatkan Bandung

sebagai Kota Termacet urutan ketiga se-Indonesia setelah Jakarta dan Bogor. Penilaian tersebut berdasarkan pada perbandingan antara jumlah kendaraan dengan daya tampung jalan (VCR) bersanding dengan laju kendaraan yang melintas. Bandung memiliki angka VCR 0,85. Angka ini berarti bahwa kapasitas jalan 10 meter persegi, maka volume kendaraan mencapai 8,5 meter persegi. Dalam kondisi ini kendaraan masih tetap bisa melaju tetapi berkali-kali terhenti. Kendaraan hanya bisa melaju dalam kecepatan 14,3 kilometer per jam. Angka VCR yang dimiliki Bandung sebenarnya sama dengan Jakarta yakni 0,85 tetapi di Jakarta kendaraan hanya bisa berjalan dengan kecepatan 10 kilometer per jam hingga 20 kilometer per jam. Kemacetan di Kota Bandung sangat terlihat ketika akhir pekan. Banyaknya kendaraan yang masuk dari luar semakin menambah kemacetan terutama di pusat kota.

Aspek lainnya terkait *smart city* adalah masalah tata kelola pemerintahan (*governance*) yang sangat terkait erat dengan pelayanan publik. Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi sebuah kewajiban yang tidak bisa ditawar-tawar lagi di masa sekarang ini. Pemerintah Kota Bandung pun menyadari hal tersebut. Apalagi dengan kemajuan teknologi saat ini, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dengan cepat tersebar melalui media sosial maupun media lainnya. Upaya mewujudkan *smart governance* yang akan memiliki *output* berupa peningkatan kualitas layanan publik dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah Walikota Bandung mewajibkan semua pegawai memiliki media sosial seperti *Twitter* dan *Instagram*. Melalui media sosial ini setiap pegawai dapat mengunggah hasil kerjanya (*Koran Sindo*, 29 Januari 2015). Meskipun demikian, sangat menarik untuk dikaji lebih jauh seberapa jauh program tersebut diimplementasikan oleh birokrasi di Pemkot Bandung. Walikota Bandung Ridwan Kamil sendiri mendefinisikan *smart city* sebagai sebuah implementasi dari *connecting*, *monitoring*, dan *controlling*. Implementasi *connecting* diantaranya rencana memasang 5.000 wifi di area publik. Kemudian untuk *controlling*, memiliki sistem rapor *online* bagi camat. Dalam sistem tersebut

para camat mendapatkan skor atau penilaian langsung dari warga terhadap kinerjanya sebagai pelayan masyarakat. Pemkot Bandung juga mengkampanyekan penggunaan media sosial seperti *Twitter* sebagai wadah warga Bandung mengawasi pelayanan publik.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik maka diperlukan berbagai inovasi. Lima tipe inovasi menurut Baker dan IDEa dalam Prasajo, et.al., (2007) meliputi inovasi yang terkait diantaranya dengan strategi atau kebijakan misalnya misi, sasaran, strategi dan pertimbangan baru; Pelayanan/produk misalnya perubahan fitur dan desain pelayanan; penyampaian layanan misalnya perubahan atau cara baru dalam penyampaian layanan; proses misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru; serta sistem interaksi misalnya cara baru atau perbaikan yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan. Dalam konteks penelitian ini maka Pemkot Bandung telah merintis berbagai inovasi. Nantinya akan terungkap apakah inovasi yang dijalankan cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga Bandung.

Perbaikan pelayanan publik (*public service improvement*) dapat didefinisikan sebagai sebuah hubungan/korespondensi yang erat antara persepsi aktual dengan standar yang diinginkan dari sebuah pelayanan publik (Boyne, 2010). Ada tiga dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik yakni lingkungan eksternal, karakteristik organisasi, dan strategi yang ditempuh organisasi. Kemudian Bowman (2010) mengemukakan tentang kompetensi profesionalisme pelayanan publik, yaitu kompetensi teknis, kompetensi etika, dan kompetensi *leadership*.

Peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya untuk mengatasi masalah mobilitas (kemacetan lalu-lintas) di Kota Bandung dapat dikaji menggunakan Teori *Organic City* (Lynch, 1983). Teori ini menggambarkan kota seperti makhluk hidup (organisme) yang dapat tumbuh dan berkembang dengan sendirinya secara alami. Pada *organic city*, sebuah kota akan bergabung dengan wilayah pinggirannya (*hinterland*)

sehingga terjadi *urban sprawl*. Kondisi *urban sprawl* adalah sebuah ketidakaturan karena pertumbuhan kota menjadi tidak terkendali. Dalam konteks Kota Bandung, karena semakin menyatunya antara Kota Bandung dengan *hinterland* seperti Kabupaten Bandung Utara, Bandung Selatan, Cianjur, Kota Cimahi, dan lainnya mengakibatkan mobilitas kendaraan yang masuk dan keluar Bandung meningkat volumenya. Hal ini mengakibatkan kemacetan di Kota Bandung semakin parah. Lynch juga mengemukakan tentang Teori *City as a Machine*. Teori ini menggambarkan bahwa kota-kota merupakan kanong-kantong (*enclaves*) yang menyebar dalam suatu wilayah tertentu, membentuk interaksi satu sama lain melalui sistem jaringan, seperti sebuah mesin.

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk *smart governance* dan *smart mobility* sebagai dua dimensi yang dikaji dalam penelitian ini. Dimensi *smart governance* terdiri dari indikator : *enabling supply and demand side policy, transparency & open data, ICT & e-gov*. Sementara *smart mobility* mempunyai beberapa indikator seperti *mixed modal access, prioritized clean & non-motorized options, integrated ICT*.

Nurmandi (2014) mengemukakan bahwa Kota Cerdas mengacu kepada 3 unsur penting yaitu faktor manusia, teknologi, dan kelembagaan. Menurutnya, unsur penting yang menjadi ciri masyarakat Kota Cerdas adalah kepercayaan, norma, dan jaringan. OECD studies (2004) mendefinisikan *e-government* sebagai “*means application of Information and Communication Technology in general and internet in particular for implementing public services*”. Sementara Dawes (2008) menyatakan *e-government* melingkupi penggunaan teknologi dalam berbagai kegiatan rutin yang dilaksanakan organisasi publik, yaitu penyediaan pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi serta kualitas layanan dasar yang diberikan pemerintah, keterlibatan dan partisipasi masyarakat, dasar hukum atau UU yang dibutuhkan untuk menjalankan proses *e-government*, serta pembaharuan institusional dan administratif yang ditempuh sebagai langkah berinovasi.

Studi tentang pelayanan publik di Kota Bandung yang pernah dilakukan oleh Silalahi (dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, vol. 11 No 2, 2011:170-171) menemukan bahwa pelayanan publik bidang perizinan di Kota Bandung kurang baik. Hal tersebut menimbulkan dampaknya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi layanan izin usaha. Beberapa jenis izin usaha seperti IMB, Izin HO ternyata waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP yakni 12 hari, tetapi melebihi batas waktu. Penelitian tentang *e-government* yang dilakukan oleh Mahendra (2010) memperlihatkan hasil bahwa implementasi *e-government* di Kota Depok terkendala beberapa faktor, yaitu sosialisasi yang kurang bagi pegawai, posisi Dinas Kominfo yang kurang strategis, budaya kerja yang masih berorientasi tradisional atau manual, dan biaya VPN yang mahal.

Dari latar belakang masalah tersebut, masalah yang akan dikaji dalam artikel ini adalah “Bagaimana kondisi layanan publik di Kota Bandung sebelum dan setelah adanya program *smart city* di Kota Bandung ditinjau dari aspek *smart governance* dan *smart mobility*?”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi dokumen, pengamatan lapangan. Data primer yang berasal dari sampel informan untuk wawancara mendalam ditetapkan dengan metode *purposive sampling*, yaitu orang-orang yang dianggap memang mengetahui secara persis implementasi *smart governance* dan *smart mobility* serta permasalahan yang dihadapi. Wawancara mendalam dengan informan kunci meliputi pihak-pihak SKPD Pemkot Bandung: Dinas Perhubungan, Dinas Kominfo, serta responden warga Kota Bandung. Sementara data sekunder berupa dokumen terkait yang akan dikaji dan dianalisis yakni Perda RTRW kemudian UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, PP No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Analisis data secara deskriptif kualitatif dilakukan untuk mengeskplorasi fenomena (Creswell,

2010). Data yang terkumpul akan dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif hingga diperoleh kesimpulan gambaran konkrit tentang implementasi *smart city* di Kota Bandung. Verifikasi data dilakukan melalui metode triangulasi. Aspek-aspek yang akan menggambarkan di sini adalah sejauh mana upaya yang telah dilakukan Pemkot Bandung dalam melaksanakan program *smart city* beserta kendala yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *smart city* di Bandung diarahkan kepada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan layanan publik bagi warga Bandung. Ide untuk penerapan *smart city* ini adalah mengatasi kendala data dengan penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan publik dan kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini sejalan dengan 3 pilar menuju perwujudan slogan “Bandung Juara”, yakni pilar Inovasi, kolaborasi, dan desentralisasi. Inovasi yang diinginkan oleh Walikota Ridwan Kamil berupa bagaimana SKPD dapat berinovasi dan tidak hanya terjebak dalam rutinitas. SKPD diharapkan melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Kemudian bagaimana menciptakan report atau laporan secara online. Untuk SKPD yang sudah melakukan inovasi mendapatkan reward dari walikota. Salah satu inovasi yang dilakukan SKPD misalnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bandung. Perbaikan layanan menggunakan teknologi/ICT dilakukan misalnya dengan penggunaan SMS untuk memperoleh no antrian layanan RSUD. Pada era sebelumnya pasien harus mendaftar langsung sehari sebelumnya atau datang ke RSUD sebelum jam 9 pagi untuk mendapatkan nomor antrian. Langkah ini adalah salah satu inovasi yang diinginkan oleh Walikota Bandung. Pilar yang kedua yaitu kolaborasi.

Upaya Pemerintah Kota Bandung untuk menciptakan Bandung sesuai slogan Bandung Juara ditempuh dengan berbagai cara. Salah satunya adalah dengan mengoptimalkan pembangunan Kota Bandung tanpa bergantung kepada APBD. Pada tahun 2014 APBD Kota Bandung

sebesar 5,16 triliun. Tahun 2015 APBD Kota Bandung naik menjadi 5,9 triliun. Banyaknya pos pengeluaran dalam APBD membuat Pemkot Bandung berupaya melibatkan pihak ketiga melalui cara kolaborasi dalam membangun berbagai fasilitas publik. Walikota Bandung menggunakan program-program kolaborasi dengan pihak swasta. Contohnya dalam pembangunan taman-taman berikut fasilitas penunjang tanpa menggunakan APBD, tetapi mendapatkan bantuan dari dana CSR termasuk dari para pengusaha yang sukses di Bandung. Pilar ketiga yakni desentralisasi. Hal ini ditempuh melalui Program Inovasi Pembangunan dan pemberdayaan Kelurahan (PIPPK) yang dilaksanakan oleh kelurahan, RW, PKK dan Karang Taruna. Program ini secara resmi diluncurkan oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil pada tanggal 31 Maret 2015 sebagai upaya pengembangan kewilayahan di tingkat kecamatan karena kecamatan memiliki salah satu fungsi yakni sebagai model program sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien yang selalu mengedepankan kesejahteraan masyarakat. Dengan program desentralisasi ini diharapkan masalah dalam pemerintahan dapat diselesaikan di tingkat kewilayahan, tidak harus dilaporkan ke pemkot. Dana diberikan hingga ke tingkat RW, PKK dan Karang Taruna sebesar Rp 100 juta.

Program *smart city* dirancang di Bandung dengan mengadopsi konsep serupa di kota lain seperti Rio De Janeiro yang menjadi salah satu tempat studi banding dari Pemkot Bandung. Kota Rio de Janeiro menjadi salah satu acuan karena di kota tersebut kemacetan lalu lintas menjadi salah satu masalah serius. Penerapan *smart city* di Rio de Janeiro diantaranya melalui pemantauan CCTV serta menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi di kota tersebut.

Persiapan Pelaksanaan *Smart City*

Program *smart city* di Kota Bandung dirancang dengan beberapa langkah. Diawali dengan melakukan studi banding ke beberapa kota di luar negeri, misalnya Singapura, Seoul, dan Rio De Janeiro. Kemudian dari hasil studi

banding tersebut, walikota memerintahkan untuk segera membuat sebuah unit yang awalnya dinamakan Bandung *Bandung Control Room*. Dari tempat ini semua aktivitas dan permasalahan yang terjadi di Kota Bandung dapat dipantau.

Keinginan yang kuat dari Walikota Bandung untuk membuat Bandung Control Room pada awalnya terlihat seperti program yang buru-buru dan belum diikuti kesiapan dari para staf di level bawah. Ditambah lagi referensi yang terbatas dari para staf. Kemudian ada kekhawatiran bahwa pendirian Bandung Command Center akan tumpang tindih dengan beberapa program yang sudah berjalan. Misalnya untuk memantau kemacetan lalu lintas, pihak Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung sudah memiliki *Area Traffic Control System (ATCS)*. Padahal konsep *Bandung command center* yang digagas walikota tidak hanya menangani masalah lalu lintas tetapi juga beragam hal lainnya yang dipantau. Kebingungan ini akhirnya diatasi dengan melakukan asistensi lagi ke kota di negara lain. Tetapi asistensi inipun tidak maksimal karena tidak diikuti oleh staf dari SKPD teknis yang terkait erat dengan program *smart city*. Hal ini diutarakan oleh narasumber bahwa mereka beberapa kali melakukan asistensi, salah satunya ke Singapura. Tetapi asistensi ini tidak melibatkan pihak SKPD teknis. Proses agak lama karena terkendala di proses lelang, misalnya untuk pengadaan perangkat-perangkat. Kemudian gedung menggunakan ruangan yang sebelumnya dipakai untuk asisten Setda. Ruangan Command center didesain Walikota. Proses penyiapan command center memakan waktu sekitar 1 tahun. Dari 2014 hingga Januari 2015.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa penancangan program *smart city* yang diawali dengan pendirian Bandung Command Center tidak disertai dengan perencanaan yang matang. Mulai dari persiapan para tenaga pelaksana program, infrastruktur penunjang, kesiapan tempat atau ruangan bagi Bandung Command Center sendiri. Secara teoretis, menurut Boyne (2010), inovasi merupakan salah satu strategi yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Strategi yang

dilakukan Pemkot Bandung dengan mendirikan Bandung Command Center sebagai motor penggerak utama program *smart city* adalah bentuk inovasi tersebut. Tetapi ditinjau dari dimensi karakteristik organisasi dapat dikaji sebagai berikut:

1. Aspek *leadership*

Walikota Bandung Ridwan Kamil adalah seorang walikota yang visioner dan teknokrat. Sebagai seorang arsitek lulusan Amerika Serikat, jiwa kepemimpinan yang dimilikinya sangat inovatif. Ia ingin agar roda pemerintahan Kota Bandung berjalan dengan berbasiskan teknologi. Penggunaan teknologi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dan mengatasi berbagai masalah yang sudah ada seperti masalah kemacetan, pelayanan perizinan, dan lainnya. Sebagai seorang walikota yang masih muda, Ridwan Kamil ingin mengubah birokrasi Bandung menjadi birokrasi yang dapat berinovasi dan tidak terjebak dalam rutinitas pekerjaan.

2. Aspek *planning dan human resources management (HRM)*

Perencanaan yang dilakukan kurang baik karena mengejar target untuk *launching*. Ditambah dengan kurangnya keterlibatan dari SKPD teknis pada awal pendirian Bandung Command Center. Hal ini dapat menimbulkan masalah pada tahap pelaksanaan program *smart city*. Kemudian dari aspek SDM, penancangan program *smart city* tidak memperhatikan kesiapan SDM pelaksana. Sebagai suatu hal yang baru seharusnya aspek SDM ini disiapkan pada tahap awal untuk menghindari *trial and error* pelaksanaan program *smart city*. Bagaimanapun juga, Bandung Command Center ini dibangun dengan menggunakan uang rakyat (APBD) sebesar Rp 25 miliar sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Bandung Command Center ini merupakan ruangan khusus yang dilengkapi teknologi modern untuk memantau akses pelayanan publik. Ruang ini digunakan Walikota untuk melakukan “blusukan digital” dan segera mengambil keputusan dengan cepat atas apa yang terjadi. Termasuk misalnya aplikasi banjir yang terhubung dengan pemantauan kondisi cuaca. Petugas dapat segera

mengambil keputusan tanpa menunggu adanya laporan warga.

Pelaksanaan *Smart City*

Program *smart city* di Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong peningkatan kinerja SKPD. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sejalan dengan siklus yang diutarakan oleh Anderson (2013). Salah satu hal yang digambarkan dalam siklus tersebut adalah bahwa dalam sebuah kota yang efisien dan berkelanjutan akan terdapat upaya perbaikan layanan publik yang meliputi antara lain perbaikan sarana pendidikan seperti sekolah, jaminan keamanan masyarakat, dan perbaikan transportasi. Dengan adanya perbaikan layanan publik maka sebuah kota akan menjadi tempat yang lebih baik, yaitu layak huni, layak untuk menjadi tempat bekerja dan memperoleh hiburan.

Sejalan dengan konsep dari Anderson, Kota Bandung menerapkan *smart city* dalam beberapa hal. Sesuai dengan ruang lingkup penelitian, maka pembahasan pelaksanaan *smart city* di Kota Bandung hanya dibatasi pada dimensi *smart governance* dan *smart mobility* seperti diutarakan Cohen (2012).

1. Smart governance

Salah satu hal yang dapat dilihat dari dimensi *smart governance* adalah perbaikan layanan dengan mengedepankan penggunaan teknologi. Hal yang lebih penting lagi dalam *smart governance* adalah adanya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah, adanya keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan berupa pemberian saran, kritik dan masukan terhadap kinerja pemerintah. Sebelum adanya penganangan *smart city*, beberapa jenis layanan publik masih bersifat manual. Seperti layanan berobat di RSUD, untuk mendapatkan nomor antrian harus dilakukan sehari sebelumnya atau pagi hari sebelum jam 9. Sejalan dengan program *smart governance* maka nomor antrian diperoleh melalui SMS.

Kemudian dilihat dari dimensi *smart governance* ini, sebelum ada program *smart city*, masih ada 365 aplikasi yang tersebar di semua

SKPD dan beberapa aplikasi terjadi tumpang tindih dalam hal data. Dengan adanya program *smart city*, dipangkas menjadi hanya 150 aplikasi. Mulai dari urusan KTP, mengecek perizinan, bahkan monitoring banjir dan masalah sampah bisa dilakukan secara cepat dan “*real time*”. Aplikasi ini terhubung dengan *Bandung Command Center*. Hal ini sejalan dengan tuntutan salah satu indikator dalam *smart gov* yaitu adanya data yang bebas diakses dan transparan (*transparency and open data*). Mengenai masalah aplikasi ini diungkapkan oleh narasumber bahwa Diskominfo sudah bekerjasama dengan pihak perguruan tinggi untuk melakukan peninjauan lapangan untuk melakukan assesment terhadap aplikasi-aplikasi yang dimiliki SKPD-SKPD. Pemkot melibatkan ITB dan beberapa perguruan tinggi lainnya. Hasil *assesment* menunjukkan bahwa ada 365 aplikasi di seluruh SKPD, baik aplikasi yang berasal dari pusat, dan aplikasi buatan sendiri. Kemudian beberapa aplikasi tidak dipergunakan lagi hingga mencapai separuhnya.

Pengintegrasian berbagai aplikasi tersebut bertujuan meningkatkan layanan publik sekaligus kinerja dinas teknis. Meskipun demikian, hambatan yang terjadi adalah adanya ego sektoral antar SKPD sehingga tidak mudah untuk melakukan integrasi aplikasi guna menunjang perwujudan *smart governance*. Menurut narasumber, pihak pemkot Bandung melakukan *focus group discussion* untuk memecahkan masalah tersebut.

Sejalan dengan prinsip pelayanan menurut Denhardt & Denhardt (2003) yang harus dilakukan pemerintah agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya adalah *problem solving approach*. Pendekatan pemecahan masalah dengan melakukan FGD untuk mendengarkan masukan dan pendapat masing-masing SKPD adalah salah satu solusi terbaik. Muara dari solusi yang diperoleh adalah peningkatan layanan publik dan peningkatan kinerja SKPD.

Hal lainnya yang dilakukan terkait dengan *smart governance* adalah adanya upaya pelibatan masyarakat dalam menilai kinerja aparat birokrasi. Misalnya dengan penerapan sistem rapor *online* bagi camat dan lurah. Penilaian

online terhadap kinerja camat dan lurah tersebut untuk meningkatkan layanan publik sekaligus mendorong peningkatan kinerja SKPD. Melalui laman www.sip.bandung.go.id masyarakat dapat menilai langsung kinerja camat dan lurah di daerahnya. Hasil penilaian tersebut menjadi masukan bagi walikota untuk mengukur kinerja bawahannya. Secara teoretis, agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas menurut Denhardt & Denhardt (2003) salah satu indikatornya adalah *citizen influence*. Dengan adanya pelibatan dan pengaruh masyarakat secara langsung maka diharapkan akan terwujud pelayanan publik yang baik. Di sisi lain aparat pemerintah akan terdorong untuk terus meningkatkan kinerjanya karena diawasi langsung oleh masyarakat.

Aplikasi rapor online ini sebenarnya merupakan sebuah inovasi yang baik karena tidak ada di pemerintah daerah kota atau kabupaten lainnya. Hanya saja sosialisasi program ini kurang berjalan maksimal. Sebanyak 20 responden yang diwawancarai dalam penelitian ini mengaku tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut. Bahkan separuh dari responden mengaku tidak mengetahui tentang program *smart city* yang dicanangkan Pemkot Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan program rapor *online* kurang memperhatikan aspek sosialisasi kepada masyarakat. Langkah lainnya yang ditempuh sebagai perwujudan *smart governance* adalah keharusan bagi setiap kepala dinas maupun institusi SKPD untuk memiliki akun resmi di media sosial seperti *twitter*. Akun tersebut berfungsi sebagai sarana komunikasi antara SKPD dengan masyarakat maupun media komunikasi antar SKPD sendiri. Hal ini sejalan dengan salah satu indikator dalam dimensi smart gov yaitu adanya penggunaan ICT. Kebijakan ini mulai dilaksanakan sejak awal walikota menjabat dan ditegaskan kembali ketika *smart city* diluncurkan.

Untuk melibatkan warga Kota Bandung dalam *smart governance* perlu ditunjang oleh penyediaan akses internet yang bisa diakses siapa saja secara gratis. Hal ini ditempuh oleh Pemkot Bandung melalui penyediaan jaringan internet nirkabel (*wifi*) secara gratis di beberapa

tempat. Sebelum adanya program *smart city*, sangat jarang ditemui adanya fasilitas publik di Kota Bandung yang disertai dengan wifi gratis. Hingga saat ini baru tersedia 83 titik wifi di kota Bandung khususnya di taman kota dan tempat ibadah. Target ke depan adalah 5000 titik wifi di seluruh Kota Bandung.

Hal lain yang juga merupakan penerapan smart governance di Bandung adalah program Government Resources Management System (GRMS) yang mengadopsi program serupa di Surabaya, terkait dengan *e-budgeting*, *project planning*, *contracting*, *e-Payment*, *e-Delivery*, *e-Controlling* dan *e-Performance*.

2. Smart mobility

Dimensi kedua dalam program *smart city* di Kota Bandung adalah *smart mobility*. Indikator yang ada dalam dimensi ini menurut Cohen (2012) diantaranya adalah *integrated ICT*. Penggunaan ICT dalam smart mobility di Kota Bandung sebenarnya bukan hal yang baru. Misalnya untuk menangani masalah lalu lintas. Sebelum program *smart city*, sudah ada ATCS (*Area Traffic Control System*). Sebuah aplikasi dari Kementerian Perhubungan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan di beberapa kota besar di Indonesia termasuk Kota Bandung. ATCS adalah suatu sistem pengendalian lalu lintas berbasis teknologi informasi pada suatu kawasan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja jaringan jalan melalui optimasi dan koordinasi pengaturan lampu lalu lintas di setiap persimpangan.

ATCS terdiri dari beberapa sistem utama yaitu :

- *Server, Workstation*, yang berfungsi sebagai pusat operasional untuk memonitor dan mengontrol kondisi lalu lintas dari seluruh persimpangan dalam satu area.
- *Wallmap*, yang berfungsi menyediakan informasi status dan kondisi dari *Local Controller*.
- *Local Controller* (pengontrol persimpangan).
- *Video Surveillance* (CCTV).
- *Vehicle Detector*.

ATCS memiliki beberapa fungsi yaitu mengatur waktu sinyal di persimpangan secara responsif dan terkoordinasi; dalam keadaan tertentu dapat memberikan waktu hijau pada

kendaraan yang memiliki prioritas (Pemadam Kendaraan, Ambulance, VVIP, Konvoi, DII); menyampaikan informasi kondisi lalu lintas dan alternatif lintasan; menyediakan rekaman data lalu lintas, kejadian kecelakaan, dan kejadian lainnya di persimpangan jalan.

Dengan adanya *smart mobility* sebagai bagian dari program *smart city* di Bandung, pembenahan yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik bidang transportasi. Selama ini meskipun sudah memiliki aplikasi ATCS, Bandung masih menjadi salah satu kota termacet di Indonesia. Langkah inovasi yang dilakukan di Bandung setelah pencaangan program *smart city* adalah pemanfaatan Bandung Command Center sebagai pusat kendali untuk memantau kondisi lalu lintas di Kota Bandung secara *real time*. Di Bandung Command Center kondisi lalu lintas tidak hanya dipantau oleh petugas Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung, inilah yang membedakan antara program ATCS dengan program *smart mobility* melalui keberadaan *Bandung Command Center*. Di *Bandung Command Center* juga ada unsur dari *Traffic Management Center* (TMC) Polri. Hal ini semakin mempermudah pekerjaan Dishub. Ditunjang dengan penambahan jumlah CCTV di beberapa sudut kota Bandung terutama persimpangan yang memiliki *traffic light* (lampu lalu lintas). Saat ini ada 25 titik yang dipasangi CCTV. Sejalan dengan Boyne (2010) maka untuk menyikapi perubahan lingkungan yang dinamis di sektor lalu lintas di Kota Bandung diperlukan langkah inovasi. Salah satunya dengan pendirian *Bandung Command Center* sebagai wujud dari *smart city*. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya terjadi kendala yang disebabkan oleh kurangnya perencanaan yang matang. Hal ini diutarakan oleh narasumber sebagai berikut:

Pada awalnya penerapan *smart mobility* di Kota Bandung tidak disertai dengan perencanaan matang tentang keberadaan CCTV. Masalah listrik untuk CCTV tidak diperhitungkan dengan matang. Kemudian pengawasan terhadap keamanan CCTV kurang dilakukan. Hal yang lebih penting lagi adalah masih kurang-

nya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keberadaan CCTV tersebut. Ini menunjukkan bahwa aspek *citizen influence* masih belum diperhatikan. Padahal *smart city* tidak hanya semata-mata masalah pembangunan fisik, tetapi juga membangun kesadaran sosial budaya sekaligus mengubah pola pikir masyarakat. Dalam implementasi *smart city* memerlukan adanya peran serta masyarakat. Kendala tersebut telah dicoba diatasi Diskominfo dengan melakukan kemitraan bersama Kelompok Informasi Masyarakat (KIM). Sejalan dengan Boyne (2010), diperlukan adanya *partnerships* (kemitraan) agar organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya. Masalah kemitraan ini diungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

Masalah penanaman *awareness* atau kesadaran dari warga Kota Bandung ini sangat penting karena program *smart city* khususnya *smart mobility* di Kota Bandung akan bermuara kepada peningkatan kualitas layanan transportasi. Pemasangan CCTV di 25 titik se-Bandung tersebut berupa model statis bukan yang bisa berputar 360 derajat. Di dalam CCTV tersebut ada *software intelegence* untuk menganalisis situasi. Hasil analisis tersebut tersambung ke *Bandung Command Center*. Kemudian petugas di *Bandung Command Center* akan memutuskan langkah apa yang diambil terhadap kondisi lalu lintas yang terjadi. Misalnya dengan melakukan rekayasa lalu lintas terhadap *traffic light* di titik tertentu. Ini misalnya berupa memperlama durasi lampu hijau dari arah jalan yang macet. Kemudian di titik tersebut misalnya sudah ditetapkan tidak boleh ada kendaraan yang parkir di sekitar area dimana CCTV ditempatkan. Jika ada pelanggaran maka data akan segera terkirim ke *Bandung Command Center* untuk segera diambil tindakan oleh petugas Dishub. CCTV mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan *smart mobility* di Kota Bandung. Hal ini membutuhkan kesiapan dan kesigapan SDM pelaksanaannya. Kemudian diperlukan ketegasan dari aparat terkait terhadap pelanggaran yang terjadi. Hal terakhir adalah kesadaran masyarakat terhadap pelaksanaan *smart mobility* ini. Misalnya jika terjadi reka-

yasa lalu lintas karena perubahan *key performance indicator* menyesuaikan dengan kondisi kepadatan lalu lintas.

Hal lain yang direncanakan sebagai bagian dari smart mobility adalah upaya pengurangan penggunaan mobil pribadi di jalanan. Berkurangnya jumlah mobil pribadi di jalanan diharapkan akan mengurangi kepadatan lalu lintas. Hal ini ditempuh dengan meluncurkan program angkutan kota (angkot) *smart city*. Di dalam angkot tersebut akan dipasang fasilitas internet gratis serta penyediaan *charger* untuk mengisi daya listrik *handphone*. Terobosan ini adalah salah satu langkah yang belum ada di kota lain sehingga dapat menjadi *best practice* bagi kota lain.

Kendala Penerapan Smart Governance

Hasil analisis terhadap penerapan *smart governance* di Bandung memperlihatkan beberapa kendala yang dihadapi Pemkot Bandung, yaitu:

1. Keterbatasan jaringan internet

Kapasitas jaringan internet menjadi kendala pada awal implementasi program smart city di Bandung. Ini dikarenakan Pemkot Bandung masih menyewa *bandwidth* dari pihak ketiga dan belum memiliki infrastruktur sendiri. Ini diungkapkan oleh narasumber bahwa sebelum ada program *smart city*, masalah koneksi dan *bandwidth* ini memang menjadi kendala. Dari kebutuhan itu diskominfo belum mempunyai standar. Tahun 2015 pihaknya sudah menghasilkan kajian kebutuhan tiap SKPD dan diperoleh output terkait kebutuhan infrastruktur jaringan internet SKPD. Hasil kajian akan diterapkan di tahun 2016.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa penerapan *smart governance* tahun 2015 di jajaran Pemkot Bandung belum diikuti dengan kesiapan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet. Hal ini berakibat pada beberapa SKPD misalnya Bagian Pemerintahan yang menangani aplikasi rapor online di laman www.sip.bandung.go.id. Hasil observasi langsung terhadap *website* tersebut menunjukkan bahwa tampilan *website* tersebut tidak sempurna, ada beberapa huruf yang tidak muncul. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan ketika membaca judul bebe-

rapa kata dan kalimat di laman tersebut. Hal ini nampaknya diakibatkan oleh kurangnya *bandwidth* jaringan yang dimiliki oleh Bagian Pemerintahan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aspek *planning* menurut Boyne (2010) belum mendapatkan perhatian yang maksimal dari Pemkot Bandung. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pada tahun 2015 sewa *bandwidth* yang dilakukan Pemkot Bandung dialokasikan untuk empat kebutuhan, yaitu SKPD dan kecamatan, Sekolah (103 sekolah), CCTV, dan wifi di area publik

2. Kesiapan SDM

kendala lainnya dari penerapan smart gov di Kota Bandung adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM). Persiapan peluncuran program *smart city* yang minim tidak disertai kesiapan SDM di bidang *smart governance*. Kemunculan berbagai aplikasi baru seringkali tidak disertai komitmen dan kesiapan SDM itu sendiri. Misalnya terkait dengan *Government Resources Management System (GRMS)*, *E-budgeting*, *project planning*, *contracting*, *e-Payment*, *e-Delivery*, *e-Controlling* dan *e-Performance* ditambah dengan musrenbang semuanya terintegrasi. Jika dahulu setiap SKPD mengalami kesulitan dalam pembuatan berkas misalnya untuk proyek di bawah 200 juta (pengadaan langsung), tetapi dengan penggunaan GRMS sebagai bagian dari *smart governance* maka semuanya lebih simpel. Dengan aplikasi di GRMS maka pembuatan berkas bisa lebih hemat waktu, berkas lelang tertentu bisa selesai dalam waktu 15 menit. Seperti diungkapkan oleh narasumber berikut ini:

Langkah yang dilakukan oleh pihak Pemkot khususnya Diskominfo untuk meningkatkan skill SDM di SKPD yang menangani aplikasi dalam *smart gov* adalah dengan memberikan pelatihan. Jika ada aplikasi yang baru akan diterapkan, maka pihak Diskominfo akan mengundang beberapa perwakilan SKPD terkait untuk mengikuti pelatihan.

SIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kondisi layanan publik di Kota

Bandung sebelum dan sesudah pelaksanaan program *smart city* mengalami perbedaan. Ditinjau dari dimensi *smart governance* dan *smart mobility* ada perubahan dalam hal kuantitas dan kualitas layanan. Perbaikan layanan RSUD, akses penilaian *online* terhadap kinerja aparatur menjadi bukti bahwa ada perubahan layanan publik dari aspek *smart governance*. Ditambah dengan pendirian *Bandung Command Center* dimana berbagai aplikasi yang terkait dengan *smart city* dapat diakses dari tempat tersebut. Kemudian dilihat dari dimensi *smart mobility* banyak perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah program *smart city* diluncurkan. Dari dua dimensi tersebut masih ada beberapa kendala yang secara garis besar disebabkan oleh kurangnya infrastruktur, SDM, dan kesadaran masyarakat sendiri. Meskipun banyak kendala yang masih dihadapi tetapi program *smart city* yang dilakukan telah membawa perubahan layanan publik ke arah yang lebih baik. Selain itu, terjadi peningkatan kinerja aparatur birokrasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Bowman, James. S. 2010. *Achieving Competencies in Public Services*. The Profesional Edge, Armonk NY: M.E. Sharpe
- Boyne, G., Asworth R., and Tom E. 2010. *Public Service Improvement: Theories and Evidence*. New York: Oxford Universty Press
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dawes, S.S. 2008. *The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance*, *Public Administration Review*. Vol. 68, pp.86–102.
- Denhardt, R.B., and Denhardt, J.V. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk NY: M.E. Sharpe
- Lynch K. 1983. *A Theory of Good City Form*. Cambridge, Mass: MIT Press
- Mahendra, W. 2010. *Implementasi Electronic Government Pemerintahan Kota Depok*. Skripsi FISIP-UI
- Nurmandi, A. 2006. *Manajemen Perkotaan: Aktor, Organisasi, Pengelolaan Daerah Perkotaan dan Metropolitan di Indonesia*. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Purnomowati, W. dan Ismini. 2014. Konsep *Smart City* dan Pengembangan Pariwisata di Kota Malang. *Jurnal JIBEKA*, Vol. 8 (1), Februari 2014.
- Prasojo, E., Teguh K., dan Defny Holidin. 2007. *Reformasi dan Inovasi Birokrasi*. Jakarta: Yappika
- Silalahi, Ulber. 2011. Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)* Vol. 11, No 2. Juli 2011. Pekanbaru: Magister Ilmu Administrasi UNRI.