

**EFEKTIVITAS PROGRAM BANDUNG COMMAND CENTER DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG OLEH DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

Anis Kusnul Qodriyati

NPP. 30.0521

Asdaf Kota Bandung Provinsi Jawa Barat

Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah

Email : aniskusnul2718@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dedi Kusmana, S.Sos., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Means for complaints, reporting and information seeking for people who have needs and to submit complaints, criticisms and complaints within the scope of government, especially in the Bandung City Communication and Information Service. The efforts to improve public services through the Bandung Command Center need to be evaluated and improved. **Purpose :** To determine the level of effectiveness of the Bandung Command Center program in improving public services in the city of Bandung, to determine the inhibiting factors for services, and to determine the efforts made by the Bandung City Communication and Information Service. **Method:** The research method used is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. **Result:** The research results show that the improvement of public services in Bandung City through the Bandung Command Center program is quite good. However, there are still several obstacles that occur which are inhibiting factors in providing services such as the lack of outreach to the community regarding this program. To overcome these inhibiting factors, the Bandung City Diskominfo made efforts by participating in training and training as well as improving facilities and infrastructure and the quality of Human Resources. **Conclusion:** That the effectiveness of the Bandung Command Center program in improving public services by the Communication and Informatics Office of the City of Bandung, West Java Province, is considered quite good. As there are inhibiting factors, one of which is the lack of outreach to the community

Keywords: Effectiveness, Public Service, Bandung Command Center

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sarana pengaduan, pelaporan dan pencarian informasi bagi masyarakat yang memiliki keperluan dan guna menyampaikan keluhan, kritik maupun pengaduan di lingkup pemerintahan khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Adapun upaya peningkatan pelayanan publik melalui *Bandung Command Center* perlu dievaluasi dan ditingkatkan. **Tujuan:** untuk mengetahui kondisi tingkat efektivitas program *Bandung Command Center* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bandung, untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung melalui program *Bandung Command Center* sudah cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program ini. Untuk mengatasi faktor penghambat tersebut Diskominfo Kota Bandung melakukan upaya dengan mengikuti diklat maupun pelatihan serta peningkatan sarana dan prasarana dan kualitas Sumber Daya Manusia. **Kesimpulan:** Bahwa efektivitas program *Bandung Command Center* dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat dinilai cukup baik. Seperti terdapat faktor penghambat salah satunya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, *Bandung Command Center*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari siklus kehidupan manusia dan menjadi bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik yang berguna untuk memenuhi kebutuhan dasarnya masyarakat dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di era sekarang ini haruslah adanya pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Pemerintah mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan umum dan juga mengatur proses pelaksanaan pelayanan umum tersebut. Pemerintah daerah sudah mulai menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat membantu mewujudkannya. Melalui kemajuan teknologi dan informasi, penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat ataupun sebaliknya dari masyarakat kepada pemerintah dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintahan diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

Sampai saat ini beberapa daerah sudah mulai menerapkan konsep Smart City untuk meningkatkan kualitas hidup atau daya tarik daerah itu sendiri. Smart City mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi beberapa daerah di Indonesia, seperti masalah pembangunan, kesenjangan sosial, krisis ekonomi, transportasi, dan sebagainya. Dengan hal ini menimbulkan harapan yang sangat tinggi dari masyarakat dan pemerintah. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki permasalahan-permasalahan tersebut, salah satu masalah yang dihadapi adalah mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik yang sedang terjadi kerap menjadi perhatian dari Walikota Bandung Yana Mulyana serta masyarakat secara umum. Menguatnya

perhatian tersebut, diawali dari munculnya berbagai persoalan dalam pelayanan publik yang dinilai lambat bahkan dianggap tidak memuaskan masyarakat. Guna mengatasi dan meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya, Pemerintah Kota Bandung menciptakan unit pengendalian utama yang dinamakan Bandung Command Center (BCC) pusat kendali untuk seluruh komponen Smart City termasuk smart government. BCC merupakan salah satu bagian dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Bandung, tujuan dari BCC itu sendiri adalah untuk menyempurnakan pelayanan publik dan mempermudah pelayanan. Bandung Command Center (BCC) memiliki fungsi sebagai unit pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis online, terdapat 3 (tiga) layanan unggulan yang dimiliki oleh BCC, Call Center 112, Pelindung dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Selain itu BCC memiliki fungsi sebagai wadah informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang digunakan untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan. Diharapkan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan mudah.

Bandung Command Center sudah meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan publik di Kota Bandung. Layanan Namun pelayanan yang dilakukan oleh BCC belum berjalan dengan baik disebabkan karena minimnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai layanan pengaduan yang berbasis online pada BCC sehingga belum dapat digunakan sebagaimana mestinya layanan tersebut diharapkan. Terdapat beberapa permasalahan dalam penelitian ini seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, akses internet dalam penggunaan layanan Bandung Command Center yang belum optimal dan lambatnya respon dari instansi terkait mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai efektivitas peningkatan program yang kemudian disajikan dalam bentuk skripsi dengan judul “EFEKTIVITAS PROGRAM BANDUNG COMMAND CENTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memeberikan Pelayanan publik kepada masyarakat melalui program Bandung Command Center ini dinilai sudah cukup baik. Namun, adanya permasalahan yaitu seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, akses internet dalam penggunaan layanan Bandung Command Center yang belum optimal dan lambatnya respon dari instansi terkait mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat.

1.3 PENELITIAN TERDAHULU

Pertama, Irmawati Sobandi (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung” penelitian ini dijelaskan bahwa Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang mulai menerapkan Smart City, dimana dalam penyelenggaraannya ada beberapa elemen dasar yang menjadi pedoman yang harus dipatuhi untuk dapat mewujudkan Smart City adalah satunya adalah smart government. Sebagai upaya mewujudkan dibangunlah Bandung Command Center sebagai pelayanan publik.

Kedua, Pada penelitian Fitria Ningsih (2018) tentang “Efektivitas Pelayanan Bandung Command Center Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung” dalam penelitian tersebut membahas mengenai Bandung Command Center (BCC) merupakan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah Kota Bandung sebagai wujud dari Smart City. Didalam BCC ini terdapat tiga layanan unggulan yaitu LAPOR!, Panic Button, dan Call Center 112. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang efektivitas pelayanan Bandung Command Center dalam mewujudkan Smart City di Kota Bandung yang masih belum efektif dalam pelaksanaannya sehingga perlu perbaikan.

Ketiga, Skripsi dari Anita Theresia (2022), dengan jurusan Kebijakan Publik Fakultas Politik Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan judul “Evaluasi Program Smart City Dalam Aspek Pelayanan Bandung Command Center Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan Bandung Smart City dalam aspek pelayanan di Bandung Command Center, faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan di Bandung Command Center. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini diperoleh bahwa Bandung Command Center sudah mencapai tujuannya namun dalam pelaksanaannya menimbulkan masalah baru sehingga perlu dilakukan sosialisasi yang aktif.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. Penelitian yang dilakukan lebih berfokus Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Bandung Command Center dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Bandung oleh dinas komunikasi dan informatika kota Bandung provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor – faktor apa saja yang menghambat dan mendukung efektivitas program Bandung Command Center dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Bandung oleh dinas komunikasi dan informatika kota Bandung provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang akan dilakukan kota Bandung untuk mencapai efektivitas program Bandung Command Center dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Bandung oleh dinas komunikasi dan informatika kota Bandung provinsi Jawa Barat.

II METODE

Menurut Fernandes Simangunsong (2017: 231) menjelaskan bahwa “terdapat banyak jenis desain penelitian untuk penelitian kualitatif karena menyesuaikan dengan bentuk alamiah penelitian kualitatif, yang memiliki sifat emergent, dimana fenomena muncul secara tiba-tiba sesuai dengan hukum alam”. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif. Teknik Pengumpulan Data dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan teknik Miles dan Huberman yang terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas program Bandung command center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Peningkatan Pelayanan Publik dengan program Bandung Command Center ini merupakan inovasi yang diharapkan akan mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk mengetahui efektivitas program Bandung Command Center dalam meningkatkan pelayanan publik, menggunakan teori Duncan dalam Steers (2020:53), dimana dalam teori tersebut terdapat 3 variabel untuk menentukan efektivitas, yaitu: (1) pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) adaptasi.

A. Pencapaian Tujuan

Salah satu wujud atau tujuan dalam penggunaan layanan Bandung Command Center ini bertujuan untuk membantu dalam menjalankan pemerintahan dalam digital service. Dimana memberikan pelayanan keluar maupun kedalam. BCC merupakan bentuk dari berwujudan smart city di Kota Bandung. Terlebih pada bidang pemerintahan guna memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Koordinator Bandung Command Center, Program Bandung command center sendiri ini hadir sebagai sarana yang digunakan oleh pemerintah Kota Bandung untuk dapat mewujudkan Bandung Smart City terutama Dimensi Smart Governance. Dalam BCC ini terdapat layanan LAPOR dimana setiap aduan akan ada keterangan waktunya. Maka apabila terhambat di salah satu proses maka akan

terlihat berapa lama waktunya. Kemudian ada rekapan data aduan masyarakat yang melebihi waktu dalam penanganannya. Maka dari itu selalu diusahakan untuk menindaklanjuti sesuai dengan SOP yang berlaku.

B. Integrasi

Pelayanan publik di Kota Bandung dinilai sudah berjalan dengan cukup baik dikarenakan program Bandung Command Center ini. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam pengembangan inovasi tersebut. Sudah berbagai cara dilakukan guna mendukung peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung salah satunya Seperti diadakannya pengenalan dengan cara menyebarkan brosur mengenai layanan Bandung Command Center di event tertentu. Adapun dengan memasang iklan di billboard dengan penyebaran di berbagai titik di Kota Bandung. Sedangkan secara tidak langsung melalui website ataupun media sosial Pemerintah Daerah Kota Bandung, seperti dari berbagai layanan Bandung Command Center memiliki media sosial masing – masing dimana selalu terdapat pelaporan perkembangan layanan tersebut. Penggunaan layanan Bandung Command Center dalam mengatasi permasalahan di masyarakat sudah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari pendaftaran secara online atau dari membuka laman website sampai proses pelaporan atau pengaduan masyarakat, semua sudah disesuaikan dengan SOP yang ada.

C. Adaptasi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah menjadi instansi yang mampu mengembangkan inovasi berbasis teknologi guna mendukung peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung. Sudah berbagai cara dilakukan, seperti peningkatan kemampuan dan sarana prasarana yang ada. Bandung Command Center sendiri memiliki berbagai layanan yang dapat membantu masyarakat. Seperti LAPOR!, NTPD 112, Pelindung dan OpenData. Dengan selalu mengadakan pelatihan pengoperasian layanan Bandung Command Center bagi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat agar terlaksana sesuai dengan SOP. Dikarenakan selalu mengalami pembaharuan dalam layanan tersebut. Dengan adanya pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Sarana dan Prasarana yang kami miliki sudah memadai dan dirasa cukup untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

32 Faktor Penghambat

Secara Umum faktor penghambat yang terjadi dalam peningkatan Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat diantaranya yaitu Terdapat faktor hambatan seperti belum adanya sosialisasi yang optimal kepada masyarakat, kurangnya ketersediaan anggaran dan sumber daya manusia, dan Mensinkronkan jawaban dari dinas terkait guna menyelesaikan persoalan yang menjadi aduan terkesan lama.

33 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Irmawanti Sobandi dengan judul “ Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung Tahun 2018”. Memiliki Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Irmawanti Sobandi dan yang peneliti akan teliti sama-sama mengangkat Bandung Command Center sebagai objek penelitian namun berbeda fokus. Irmawanti Sobandi berfokus mengenai Peran Bandung Command Center dalam pengembangan Smart Government di Kota Bandung. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Program Bandung Command Center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Irmawanti Sobandi menggunakan yaitu Teori Inovasi Kebijakan Publik sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep sedangkan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Irmawanti Sobandi dan peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu, Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Ningsih, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Bandung Command Center Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung Tahun 2018 “. Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitria Ningsih dan yang peneliti akan teliti sama-sama mengangkat Efektivitas Bandung Command Center sebagai objek penelitian namun berbeda fokus. Fitria Ningsih berfokus mengenai Efektivitas Bandung Command Center dalam mewujudkan Smart City di Kota Bandung. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Program Bandung Command Center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Ningsih menggunakan yaitu Teori Efektivitas menurut Robbin sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep sedangkan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitria Ningsih menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Anita Theresia, dengan judul Evaluasi Program Smart City Dalam Aspek Pelayanan Bandung Command Center Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Tahun 2022 . Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Anita Theresia dan yang peneliti akan teliti sama-sama mengangkat Bandung Command Center sebagai objek penelitian namun berbeda fokus. Anita Theresia berfokus mengenai Evaluasi Bandung Command Center dalam aspek pelayanan di Kota Bandung. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Program Bandung Command Center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Anita Theresia menggunakan yaitu Teori Evaluasi Kebijakan menurut Willian Dunn sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep

sedangkan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Anita Theresia menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa Efektivitas Program Bandung Comand Center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung dinilai sudah cukup baik, namun terdapat 2 indikator yang belum terpenuhi. 1 Indikator pada Integrasi dan 1 Indikator pada Adaptasi. Dua indikator yang dimaksud yaitu indikator Integrasi serta indikator Adaptasi. Kedua indikator ini berkaitan dengan Peningkatan Sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan sarana dan prasarana yang ada. Hal tersebut sangat mempengaruhi bagaimana peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas program Bandung command center dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.yaitu :

1. Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat sudah cukup efektif sesuai dengan Teori Duncan dalam Steers. Tapi masih terdapat beberapa hambatan atau permasalahan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan Bandung Command Center. Dari alasan tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya.
2. Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat di temukan faktor penghambat dan pendukung diantaranya yaitu :
 - a. Faktor Penghambat Internal, yaitu Terdapat faktor hambatan seperti belum adanya sosialisasi yang optimal kepada masyarakat, kurangnya ketersediaan anggaran dan sumber daya manusia, dan Mensinkronkan jawaban dari dinas terkait guna menyelesaikan persoalan yang menjadi aduan terkesan lama.
 - b. Faktor pendukung Internal dengan sarana dan prasarana yang sudah memadai, visi misi pegawai yang sama dengan dalam bekerja, sumber daya manusia yang berkompeten dan pelaksanaan pelatihan untuk pegawai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 14 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Tidak hanya itu, dikarenakan waktu penelitian yang singkat peneliti keterbatasan untuk menjangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan terkait Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Program Bandung Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bandung Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Hal ini diperuntukkan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga optimalnya pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.



IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

Ningsih, F. 2018. Efektivitas Pelayanan *Bandung Command Center* Dalam Mewujudkan *Smart City* Di Kota Bandung. (Skripsi Universitas Pasundan Bandung, 2018)

Sobandi,I. 2018. Peran *Bandung Command Center* (BCC) Dalam Mengembangkan *Smart Government* Di Kota Bandung Studi Deskriptif Di Pemerintahan Kota Bandung. (Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia Bandung, 2018)

Simangunsong, (2016), Metodologi Penelitian Pemerintahan, Bandung: Penerbit Alfabeta

Steers, Richard M. 2020. Efektivitas Organisasi (Terjemahan). Jakarta: Erlangga

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Theresia,A. 2022. Evaluasi Program Smart City Dalam Aspek Pelayanan *Bandung Command Center* di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. (Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri. 2022)

_____ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D.Bandung: Alfabeta

_____ Sugiyono. (2019). In Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R & D (p. 394). Bandung : Alfabeta.