

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

MOHAMAD ICHSAN WIJAYANTO

NPP. 30.0558

Asdaf Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0558@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement :Public services in the city of Bandung have many various problems, including the city of Bandung as the recipient of the most public service report complaints in West Java province based on data from the Ombudsman in 2019, then the absence of the name of the city of Bandung on the list of Top Commendable Public Service Innovations reported by Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform in 2021, there are also allegations of maladministration practices and illegal levies in New Student Admissions (PPDB) within the Bandung City government. These problems should be overcome by the presence of an electronic-based service system in the form of the Bandung Command Center.

Method : The research method applied is a qualitative descriptive method. Researchers analyzed the data obtained with the data triangulation technique. The process of collecting data through interviews, observation, and documentation. The data obtained is done by reducing data and presenting data so that conclusions can be drawn.

Purpose :This research uses SWOT analysis theory and public service quality theory from Hardiyansyah (2011). The purpose of this research is to find out strategies that can improve the quality of public services in the city of Bandung with the presence of the Bandung Command Center. The method applied is a qualitative descriptive method, while the process of collecting data is through interviews, observation, and documentation.

Result :The results of this study resulted in seven strategic issues that can be implemented to improve the quality of public services in the city of Bandung, namely developing three public services LAPOR!, NTPD112, and Protector to make them more attractive and easy to use, strengthening cooperation and commitment from all stakeholders involved, issuing policies or regulations regarding the use of one-stop applications and services, intensifying socialization of BCC services not only from social media, issuing regulations/regulations that clarify the status of BCC, increasing cooperation between government agencies or institutions, reinforcing government commitment.

Conclusion : The Bandung City Government has transformed into digital-based public services but has not been effectively

centralized in the Bandung Command Center, so this needs to be improved by collaborating with all sectors of government agencies.

Keywords : Strategy, Public Service, Bandung Command Center

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Pelayanan publik di Kota Bandung memiliki banyak masalah yang beragam, diantaranya adalah Kota Bandung sebagai penerima aduan laporan layanan publik terbanyak di Provinsi Jawa Barat berdasarkan data dari Ombudsman pada tahun 2019, Lalu tidak hadirnya nama Kota Bandung sebagai daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji yang dilansir oleh Kemenpan RB pada tahun 2021, terdapat juga dugaan penemuan praktik maladministrasi dan pungutan liar dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di lingkup pemerintah Kota Bandung. Permasalahan-permasalahan ini seharusnya dapat diatasi dengan hadirnya sistem pelayanan berbasis elektronik dalam wujud Bandung Command Center. **Metode** : Metode penelitian yang diterapkan adalah metode deskriptif kualitatif. Peneliti menganalisis data yang didapatkan dengan Teknik triangulasi data. Proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang didapatkan dilakukan reduksi data dan penyajian data sehingga dapat ditarik kesimpulan. **Teori/Tujuan** : Penelitian ini menggunakan teori analisis SWOT dan teori kualitas pelayanan public dari Hardiyansyah (2011). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang mampu meningkatkan kualitas layanan public di Kota Bandung dengan kehadiran Bandung Command Center. Metode yang diterapkan adalah metode deskriptif kualitatif, sedangkan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan** : Hasil penelitian ini menghasilkan tujuh isu strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan public di Kota Bandung, yaitu mengembangkan tiga layanan publik LAPOR!, NTPD112, dan Pelindung supaya lebih menarik dan mudah dipergunakan, memperkuat kerjasama dan komitmen dari semua stakeholder yang terlibat, mengeluarkan kebijakan atau aturan mengenai penggunaan aplikasi dan layanan satu pintu, mengintensifkan sosialisasi layanan BCC tidak hanya dari media sosial, mengeluarkan peraturan/regulasi yang memperjelas status dari BCC, meningkatkan Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah, mempertegas komitmen pemerintah. **Kesimpulan** : Pemerintah Kota Bandung sudah bertransformasi kedalam pelayanan public berbasis digital namun belum efektif terpusat di Bandung Command Center, sehingga hal itu perlu ditingkatkan dengan melakukan kerjasama dengan seluruh sektor instansi pemerintahan.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Bandung Command Center

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi dari pemerintah baik pemerintah di tingkat pusat maupun pemerintah di tingkat daerah. Definisi dari pelayanan publik termuat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Masyarakat secara masif selalu menuntut pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah. Namun fakta yang terjadi saat ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah oleh pemerintah masih minimum. Tercatat menurut data dari *The Global Economy* tahun 2020 kualitas pelayanan publik di Indonesia berada pada peringkat 82 dari 176 negara. Berada dibawah Singapura di peringkat 9, Brunei peringkat 24, Australia peringkat 27, Malaysia peringkat 50, Thailand peringkat 61, dan Vietnam peringkat 66 (*the Global Economy, 2022*). Permasalahan tersebut harus segera diatasi dengan berbagai kebijakan yang inovatif dan solutif. Salah satu solusinya adalah dengan mengeluarkan kebijakan layanan publik berbasis teknologi informasi.

Berada di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Barat terdapat Pemerintah Kota Bandung yang juga mengembangkan suatu konsep pengelolaan berbasis digital dengan kota cerdas (*smart city*). Sebagai bentuk pelaksanaan *smart city*, Kota Bandung menciptakan aplikasi layanan pemerintahan. Kota Bandung juga membangun infrastruktur jaringan komunikasi dan internet yang stabil dan luas di seluruh wilayah kota. Wujud

lain dari pelaksanaan *smart city* di Kota Bandung adalah dengan dibangunnya *Bandung command center* (BCC) pada tahun 2014 dan resmi beroperasi pada tanggal 19 Januari 2015. . BCC berfungsi sebagai unit pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis online dengan tiga layanan yang menjadi unggulan, yaitu Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), NTPD 112, dan Pemantau Lalu Lintas Kota Bandung (Pelindung).

Namun ternyata ditemukan beberapa fakta bahwa pelayanan publik di Kota Bandung masih bermasalah. Pada tahun 2019, Ombudsman Jawa Barat banyak mendapatkan laporan dari masyarakat terkait dugaan adanya praktik maladministrasi. Laporan terbanyak diterima mengenai dugaan praktik maladministrasi di lingkup Pemerintahan Kota Bandung. Fakta selanjutnya terkait permasalahan layanan publik di Kota Bandung adalah tidak adanya nama Pemerintah Kota Bandung dalam Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji yang dilansir oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan RB). Daftar tersebut dirilis pada tanggal 28 Juli 2022.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Fakta beberapa permasalahan yang terjadi di Kota Bandung mengenai pelayanan publik antara lain pertama, Pemerintah Kota Bandung sebagai penerima aduan masyarakat terbanyak berdasarkan laporan yang dirilis oleh Ombudsman Jawa Barat. Kedua, Pemerintah Kota Bandung tidak mendapatkan pengakuan dalam Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji yang dilansir oleh Kemenpan RB pada tanggal 28 Juli 2022. Fakta-

fakta tersebut terjadi disaat pemkot Bandung sudah mengeluarkan BCC sebagai pusat layanan publik terintegrasi di Kota Bandung, dengan demikian peneliti mengambil permasalahan ini sebagai penelitian tentang bagaimana strategi yang dapat digunakan guna meningkatkan pelayanan publik melalui BCC di Kota Bandung. Penyusunan strategi ini menggunakan pendekatan dari metode SWOT dengan teori kualitas pelayanan publik Hardiyansyah dan Zeitami (2011). Kualitas pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) Zeitami dkk dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (jaminan), Emphaty (Empati). Setelah mengukur menggunakan 5 dimensi tersebut, maka hasilnya di kategorikan menjadi faktor internal dan eksternal lalu diproses dalam matriks SWOT.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan inspirasi dalam penulisan penelitian ini antara lain penelitian dari Irmawati Sobandi (2016) yang berjudul Implementasi Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa BCC memiliki tiga penerapan konsep yaitu control, observ, serta connect dengan dua jenis layanan yaitu layanan untuk masyarakat dan pimpinan. Penelitian selanjutnya adalah penelitian dari Muhamad Ubit Nurhasanah Milka (2022) berjudul Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas II Sampit. Hasil penelitian ini didapati empat strategi peningkatan layanan antara lain 1).Memperkuat komitmen dari semua stakeholder 2).Mengembangkan aplikasi dan website resmi kantor Bapas Kelas II

Sampit dengan konten yang lebih menarik, 3). Meningkatkan kapasitas sumberdadya manusia, 4).Meningkatkan peluang suntikan pendanaan bagi kantor Bapas Kelas II Sampit.. Penelitian ketiga adalah penelitian dari Karmelia Irfani dkk (2021) berjudul Model Analisis SWOT Dalam Peningktan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan pada indikator *Strenghts* meliputi aspek kuantitas dan kualitas SDM aparatur dan program kegiatan sosialisasi maupun pendampingan yang menjaadi kunci strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, indikator *weakness* adalah layanan security yang merangkap menjadi front office dan jam operasional yang kurang optimal, indikator *opportunities* menguraikan adanya inovasi program pelayanan yang diimbangi dengan Upaya pengembangan sistem TI, namun diperllukan strategi pengembangan berfokus pemahaman masyarakat melalui penciptaan konten. Penelitian selanjutnya adalah penelitian dari Rikka Septiandini (2020) berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. Hasil penelitian ini menghasilkan strategi antara lain 1).Mewujudkan komitmen aparatur untuk membuat program kegiatan menggunakan anggaran yang tersedia guna merangkul masyarakat agar turut serta dalam usaha peningkatan kualitas layanan, 2). Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dalam hal pengurusan perizinan (OSS), 3). Menunjukkan komitmen kerja yang tinggi, konsistensi, dan inovasi petugas agar dapat menghilangkan stigma negatif, 4). Melakukan sistem back up data, meminimalisir humasn error, dan fokus

pada penyelenggaraan yang telah ada daripada memaksa untuk mengadopsi sistem baru.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan penulis ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi, dimana peneliti mengkaji tentang strategi yang tepat guna diaplikasikan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Bandung Command Center sebagai pusat koordinanor layanan public berbasis digital di kota bandung.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang mampu meningkatkan kualitas layanan public di Kota Bandung dengan kehadiran Bandung Command Center.

II. Metode

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. (Meolong, 2018:24) mengatakan bahwa pendekatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguasai perihal atau tentang apa yang sedang terjadi secara langsung di lapangan dengan cara deskripsi berbentuk kata-kata yang alamiah dari penulis serta menggunakan berbagai metode penelitian. Sesuai dengan pendekatan yang dipilih oleh penulis di atas pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, metode penelitian deskriptif yang sifatnya untuk memberikan titik terang dari pemecahan masalah yang ada pada kini dengan didasari data-data. Menurut (Sugiyono, 2016:24) bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan agar mengetahui nilai variabel mandiri baik itu satu variabel

atau lebih dari satu variabel (independent) tanpa harus melakukan sebuah perbandingan ataupun menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain, data yang dijelaskan berbentuk dalam kata-kata yaitu kualitatif.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Tangible (Berwujud)

Pengukuran dimensi *tangible* (berwujud) ini melihat dari dua perpektif, yaitu penyedia layanan dan objek layanan. Dari segi obyek layanan yaitu masyarakat kota bandung, diketahui bahwa kondisi demografis masyarakat Kota Bandung mendukung dalam Upaya proses transformasi digital. Terdata menurut BPS rentang usia produktif (15-64) tahun di Kota Bandung berjumlah sekitar 1,72 juta jiwa atau sekitar 70,52%. Lalu jumlah kepemilikan smartphone di Kota Bandung terdaftar sebanyak 5 juta atau sekitar 200% dari jumlah penduduk Kota Bandung. Lebih lanjut lagi adalah jumlah pengguna internet aktif internet sejumlah 2,1 juta jiwa atau 81%.

Peneliti melaksanakan observasi dan wawancara secara langsung di kantor BCC dan Diskominfo Kota Bandung. Ada 6 (enam) indikator yang harus dipenuhi dalam dimensi tangible (berwujud) ini, antara lain ;

1. Tersedianya petugas pelayanan dengan jumlah yang memadai.
2. Berpenampilan baik dengan seragam khusus dan tanda pengenal.
3. Memiliki tempat pelayanan yang memadai dengan loket/meja
4. pelayanan, ruang tunggu layanan,
5. ruang laktasi dan
6. fasilitas kursi roda

Hasil dari pengukuran indikator ini dikategorikan kedalam faktor internal dan eksternal sebagai berikut;

INTERNAL	EKSTERNAL
<ol style="list-style-type: none"> 1. BCC memiliki fasilitas yang lengkap dengan alat-alat pendukung pelayanan publik antara lain layer monitor raksasa, 16 komputer aktif, jaringan wifi, ruang tunggu layanan. 2. BCC masih kekurangan jumlah pegawai yang memadai untuk saat ini. 3. Pegawai BCC memiliki penampilan yang sesuai dengan ketentuan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perwal Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Aturan Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil 2. Kondisi demografis Kota Bandung yang masyarakatnya Sebagian besar sudah aktif menggunakan smarthphone dan internet

Reliability (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) membahas mengenai kualitas sumber daya manusia dan standar pelayanan yang digunakan. Indikator Realibility memiliki indikator seperti ;

1. Kecermatan pegawai
2. Standar Pelayanan
3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Hasil pengukuran dimensi ini terbagi kedalam beberapa faktor internal dan eksternal sebagai berikut;

INTERNAL	EKSTERNAL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai BCC telah melakukan pelatihan-pelatihan untuk mengupgrade kemampuannya, baik dari kementrian maupun pihak ketiga. 2. BCC memiliki standar pelayanan 	

Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan dan kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas layanan menjadi nilai yang diukur dalam dimensi ini. Dimensi Responsiveness sendiri memiliki beberapa indikator yaitu;

1. Merespon setiap pelanggan
2. Pelayanan cepat dan tepat
3. Layanan tepat waktu
4. Respon keluhan

Indikator internal dan eksternal dalam dimensi ini antara lain;

INTERNAL	EKSTERNAL
<ol style="list-style-type: none">1. BCC memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, baik itu di layanan LAPOR!, maupun Pelindung secara <i>up to date</i>.	<ol style="list-style-type: none">1. Dalam regulasi terbaru dinyatakan bahwa status BCC sudah tidak berbentuk UPTD dan layanannya pun diutamakan untuk layanan kedalam.2. Adanya egoisme antar SKPD yang sulit untuk mengintegrasikan layanannya kedalam BCC3. Melimpahnya jumlah aplikasi layanan public di Kota Bandung.

Empathy (Empati)

Dimensi empati ini dapat dipahami sebagai suatu cara maupun pendekatan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam hal ini BCC dengan pelanggan yaitu masyarakat. Penilaian pada dimensi ini adalah dengan cara memperhatikan sikap aparatur kepada masyarakat tentang bagaimana aparatur memperlakukan masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik.

Faktor internal dan eksternal dari dimensi ini adalah ;

INTERNAL	EKSTERNAL
1. BCC hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial	1. BCC belum melakukan bentuk pelayanan publik, akan tetapi melakukan pendukung pelayanan public. 2. Masyarakat kota Bandung banyak yang belum mengetahui layanan yang diberikan oleh BCC.

Matriks Faktor Internal dan Eksternal Teori Hardiyansyah (2011)

Zeitami dkk

NO	DIMENSI	INTERNAL	EKSTERNAL
1.	<i>Tangible</i> (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> BCC memiliki fasilitas yang lengkap dengan alat-alat pendukung pelayanan publik antara lain layer monitor raksasa, 16 komputer aktif, jaringan wifi, ruang tunggu layanan. BCC masih kekurangan jumlah pegawai yang memadai untuk saat ini. Pegawai BCC memiliki penampilan yang sesuai dengan ketentuan. 	<ul style="list-style-type: none"> Perwal Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Aturan Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Kondisi demografis Kota Bandung yang masyarakatnya sudah aktif menggunakan smarthphone dan internet.
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> Pegawai BCC telah melakukan pelatihan- 	

		<p>pelatihan untuk mengupgrade kemampuannya , baik dari kementerian maupun pihak ketiga.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCC memiliki standar pelayanan 	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> • BCC melakukan pembagian kerja dalam melaksanakan operasionalnya. • BCC merespon semua keluhan yang masuk menggunakan prosedur yang berlaku. • Layanan Pelindung sulit untuk diakses. 	
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • BCC memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, baik itu di layanan LAPOR!, maupun Pelindung secara <i>up to date</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam regulasi terbaru dinyatakan bahwa status BCC sudah tidak berbentuk UPTD dan layanannya pun diutamakan untuk layanan kedalam. • Adanya egoisme antar SKPD yang sulit untuk mengintegrasikan layanannya kedalam BCC • Melimpahnya jumlah aplikasi layanan public di Kota Bandung.
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • BCC hanya melakukan sosialisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • BCC belum melakukan bentuk

		melalui media sosial	<p>pelayanan publik, akan tetapi melakukan pendukung pelayanan public.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat kota Bandung banyak yang belum mengetahui layanan yang diberikan oleh BCC.
--	--	----------------------	--

3.2. Matriks SWOT

Analisa ini mencocokkan peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki untuk menghasilkan rangkaian alternatif (Hunger & Wheelen)

	EKSTERNAL	PELUANG (O)	ANCAMAN (T)
Internal		<ol style="list-style-type: none"> 1. Perwal Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Aturan Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil 2. Kondisi demografis Kota Bandung yang masyarakatnya sudah aktif menggunakan smartphone dan internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam regulasi terbaru dinyatakan bahwa status BCC sudah tidak berbentuk UPTD dan layanannya pun diutamakan untuk layanan kedalam. 2. Adanya egoisme antar SKPD yang sulit untuk mengintegrasikan layanannya kedalam BCC 3. Melimpahnya jumlah aplikasi layanan public di Kota Bandung.

		<p>4. BCC belum melakukan bentuk pelayanan publik, akan tetapi melakukan pendukung pelayanan public.</p> <p>5. Masyarakat kota Bandung banyak yang belum mengetahui layanan yang diberikan oleh BCC.</p>
<p>KEKUATAN (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BCC memiliki fasilitas yang lengkap dengan alat-alat pendukung pelayanan publik antara lain layer monitor raksasa, 16 komputer aktif, jaringan wifi, ruang tunggu layanan. 2. Pegawai BCC memiliki penampilan yang sesuai dengan ketentuan. 3. BCC melakukan pembagian kerja dalam melaksanakan 	<p>STRATEGI SO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan layanan public yang sudah tersedia supaya lebih mampu memberikan layanan lebih optimal kepada masyarakat 	<p>STRATEGI ST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memperkuat Kerjasama dan komitmen dari semua stakeholder yang terlibat. • Mengeluarkan kebijakan atau aturan mengenai penggunaan aplikasi dan layanan satu pintu.

<p>operasionalny a.</p> <p>4. BCC merespon semua keluhan yang masuk menggunakan prosedur yang berlaku.</p> <p>5. BCC memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, baik itu di layanan LAPOR!, maupun Pelindung secara <i>up to date</i></p>		
<p>KELEMAHAN (W)</p> <p>1. BCC hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial</p> <p>2. Layanan Pelindung sulit untuk diakses.</p>	<p>Strategi WO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengintensifkan sosialisasi layanan BCC tidak hanya dari media sosial. • Mengeluarkan peraturan yang memperjelas status dari BCC. 	<p>Strategi WT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah. • Mempertegas komitmen pemerintah melalui program nasional.

Berdasarkan identifikasi dari faktor-faktor internal dan eksternal yang disusun menggunakan matriks diatas, kita dapat mengetahui bahwa ada 7 (tujuh) isu strategis yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas

pelayanan public di Kota Bandung melalui *BCC*. Strategi tersebut antara lain yaitu :

1. Mengembangkan layanan public yang sudah tersedia agar lebih ramah digunakan oleh pengguna.
2. Memperkuat Kerjasama dan komitmen dari semua stakeholder yang terlibat.
3. Mengeluarkan kebijakan atau aturan mengenai penggunaan aplikasi dan layanan satu pintu.
4. Mengintensifkan sosialisasi layanan *BCC* tidak hanya dari media sosial.
5. Mengeluarkan peraturan/regulasi yang memperjelas status dari *BCC*.
6. Meningkatkan Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah.
7. Mempertegas komitmen pemerintah

3.3. Uji Litmus

Langkah selanjutnya yang harus ditempuh untuk menyelesaikan penelitian ini adalah menguji dan menilai isu-isu strategis yang sudah diidentifikasi tersebut. Pengujian isu-isu strategis tersebut menggunakan Litmus Test untuk mengukur level kestrategisan masing-masing isu yang teridentifikasi tersebut. Hasil dari uji litmus yang sudah ternilai dapat digunakan guna meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Bandung yang berbasis digital.

No	Isu Strategis	Skor	Kriteria Isu
1.	Meningkatkan Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah	26	Strategis
2.	Mempertegas komitmen pemerintah	24	Strategis

3.	Mengeluarkan aturan/regulasi yang memperjelas status BCC	23	Strategis
4.	Mengeluarkan kebijakan atau aturan mengenai penggunaan aplikasi atau layanan satu pintu.	22	Strategis
5.	Memperkuat komitmen dari semua stakeholder yang terlibat.	21	Strategis
6.	Mengembangkan Layanan Yang Sudah Tersedia	21	strategis
7.	Mengintensifkan sosialisasi layanan BCC tidak hanya dari media sosial	18	Strategis

Berdasarkan hasil uji litmus diketahui bahwa isu paling strategis dari strategi untuk meningkatkan layanan publik di Kota Bandung melalui BCC adalah dengan meningkatkan Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah. Berkaitan dengan strategi ini, maka kita dapat mengaitkannya dengan teori *Collaborative Governance*. Menurut Donahue dan Zeckhauser (2011) bahwa *collaborative governance* merupakan suatu kondisi dimana pemerintah memerlukan kolaborasi antar organisasi maupun individu untuk memenuhi tujuan publik. Sedangkan pengertian lainnya diungkapkan oleh Untuk mendukung ini, perlu didorong juga oleh regulasi yang mengatur tentang layanan public terintegrasikan melalui *command center*. Peraturan Walikota Nomor 67 tahun 2020 tentang *command center* belum mengatur tentang pengintegrasian layanan public di Kota Bandung. Sebaiknya langkah-langkah ini segera diimplementasikan guna mencapai layanan publik yang optimal dari BCC, baik untuk pimpinan maupun untuk

masyarakat. Strategi ini mampu memberikan jaminan pelayanan yang maksimal dari BCC kepada obyek layanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis ditemukan beberapa temuan pada pengelolaan layanan publik melalui BCC. Perubahan status BCC yang menjadi terfokus pada pelayanan publik kedalam atau lingkup pimpinan, sehingga BCC dapat dikatakan belum melakukan pelayanan publik melainkan hanya pendukung pelayanan publik. Temuan lain yang penulis temukan adalah adanya ego sektoral antar SKPD di lingkup pemerintahan. Banyak SKPD yang tidak mau berintegrasi dengan BCC dalam proses pelayanan publik berbasis aplikasi. Banyaknya jumlah aplikasi layanan publik yang tersebar di lingkup pemerintahan sejumlah 394 aplikasi menyebabkan kerumitan pelayanan. Hal ini dikarenakan perubahan pola pikir pimpinan yang sebelumnya berorientasi pada satu masalah satu aplikasi menjadi satu aplikasi untuk semua masalah. Temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada sumberdaya manusia serta penggunaan teknologi atau aplikasi, sedangkan penemuan di penelitian ini ada pada lingkup horizontal yaitu dinamika hubungan antar lingkup instansi pemerintahan dan juga pola pikir pimpinan.

IV. KESIMPULAN

Pada penelitian ini peneliti melaksanakan observasi dan wawancara langsung ke kantor BCC yang berada di Diskominfo Kota Bandung. Setelah mendapatkan sumber data yang memadai, peneliti mengolah data tersebut dengan mereduksi data, menyajikan data dalam bentuk gambar, grafik, dan

narasi. Hasil pengolahan data tersebut lalu peneliti mengukurnya dengan teori kualitas layanan publik dari Hardiyansyah (2011) Zeitami dkk. Peneliti mengukur melalui Dimensi *Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dari pengukuran tersebut peneliti telaah kedalam faktor internal dan eksternal. Faktor internal dan eksternal ini menjadi dasar dalam membuat matriks analisis SWOT. Hasil dari analisis ini adalah menghasilkan tujuh strategi peningkatan pelayanan public dengan strategi Kerjasama antar instansi atau lembaga pemerintah sebagai yang paling strategis. Strategi ini menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan karena terdapat ego sektoral yang terjadi di lapangan, selain itu banyaknya jumlah aplikasi yang tersedia di lingkup pemerintahan Kota Bandung mengakibatkan pelayanan berbasis digital mejadi rumit untuk dipusatkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki waktu dan biaya.

Arah Masa Depan Penelitian (future work) Peneliti menyadari bahwa belum adanya regulasi yang mengatur tentang layanan public berbasis BCC ini menjadi kendala sehingga perlu untuk mengeluarkan regulasi yang mengatur pelayanan public berbasis aplikasi secara terpusat di BCC.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada semua pihak yang berkontribusi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan*

R&D.

menpan.go.id. (2021, July 29). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Kementerian PANRB Umumkan Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji Tahun 2021.*

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-top-inovasi-pelayanan-publik-terpuji-tahun-2021>

Bandung, Ombudsman: Bentuk Maladministrasi! Detik.Com.

<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6146276/dugaan-pungli-smkn-5-bandung-ombudsman-bentuk-maladministrasi>

the Global Economy. (2022). *Public services index by country, around the world | TheGlobalEconomy.com.* The Global Economy.Com.

https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/glo

Irmawati Sobandi (2016). *Implementasi Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung*

Muhamad Ubit Nurhasanah Milka (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas II Sampit*

Karmelia Irfani dkk (2021). *Model Analisis SWOT Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur*

Rikka Septiandini (2020) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Melawi

