

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN *COMMAND CENTER* KOTA BANDUNG

IMPLEMENTATION OF THE CITY OF BANDUNG *COMMAND CENTER* MANAGEMENT POLICY

Jasmine Sekar Ayu Dahanny¹

Dian Susanti²

^{1,2)} Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

jasminesekarayu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya pengelolaan *Command Center* Kota Bandung. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut : bagaimana Implementasi kebijakan Pengelolaan *Command Center* Kota Bandung yang telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 20 Tahun 2022 tentang Tata Kelola *Command Center*. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai bagaimana Implementasi Kebijakan pengelolaan *Command Center* Kota Bandung. Teori yang digunakan peneliti adalah model Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh Van Meter & Van Horn yang terdiri dari 6 dimensi yaitu : ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap disposisi para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Tata Kelola *Command Center* di Kota Bandung belum berjalan optimal hal ini dikarenakan beberapa hambatan diantaranya : tidak memiliki *website* laman resmi, bukan Unit Pelaksana Teknis (UPT), kurangnya sosialisasi program *Command Center* kepada masyarakat luas.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Tata Kelola, *Command Center* Kota Bandung

ABSTRACT

This research is motivated by the unoptimal management of the Bandung City Command Center. Based on these problems, researchers identified the following problems: how is the Implementation of the Bandung City Command Center Management policy which has been regulated in Mayor Regulation Number 20 of 2022 concerning Command Center Governance. Based on this, this study aims to find out, analyze and describe in depth about how the Implementation of the Bandung City Command Center management policy. The theory used by researchers is the Policy Implementation model developed by Van Meter & Van Horn which consists of 6 dimensions, namely: policy size and objectives, resources,

characteristics of implementing agents, dispositional attitudes of implementers, interorganizational communication and implementing activities, and the economic, social and political environment. This research uses a qualitative approach and descriptive study method. Data collection was carried out by interview, observation, documentation study and literature study. The results showed that the Implementation of the Command Center Governance Policy in Bandung City has not run optimally, this is due to several obstacles including: not having an official website page, not a Technical Implementation Unit (UPT), lack of socialization of the Command Center program to the wider community.

Keywords: Policy Implementation, Governance, Bandung City Command Center

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2022 Pasal 2 Tujuan pengaturan tata kelola *Command Center* yaitu untuk mewujudkan pengelolaan *Command Center* berbasis perencanaan dan mewujudkan sinkronisasi dan integrasi pengelolaan *Command Center* di Kota Bandung. Dalam aspek pelayanan publik kepada masyarakat Bandung, *Command Center* di Kota Bandung dapat diakses melalui aplikasi seperti mengurus KTP, mengecek perizinan, membuat laporan pengaduan, memonitor kemacetan atau banjir bisa dilakukan pengawasan dan penyebaran informasi secara *real time*.

Meskipun *Command Center* di Kota Bandung ini telah berjalan sejak tahun 2015 Namun dalam pelaksanaannya bukan berarti tanpa

Kendala. Saat ini Bandung *Command Center* mengalami perubahan Sebelumnya *Command Center* bergerak sebagai Unit Pelaksana Teknis namun sekarang sudah tidak lagi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tata kelola *Command Center* di Kota Bandung, salah satunya ialah terkait anggaran pengembangan program untuk *Command Center* sedikit terhambat dikarenakan harus melalui pengajuan Dinas tidak sefleksibel seperti ketika menjadi UPT di tahun 2015-2018. Selain itu, beberapa pelayanan yang telah disediakan oleh *Command Center* Kota Bandung belum berjalan secara optimal serta aktivitas *Command Center* terbatas

pada tupoksi Diskominfo Kota Bandung.

Dalam pelaksanaan tata kelola *Command Center* Kota Bandung belum sesuai dengan apa yang telah dibuat dalam aturan kebijakan yang berlaku yaitu pada Peraturan Wali Kota No 20 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola *Command Center* Kota Bandung pada BAB IV Pasal 5 ayat (1) Dinas melaksanakan pengelolaan *Command Center* meliputi perencanaan, pelaksanaan operasional dan pengembangan *command Center* (2) Perencanaan, pelaksanaan operasional dan pengembangan *Command Center* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:

- a. melakukan persiapan, pendampingan dan pengambilan dokumentasi dalam kegiatan yang diselenggarakan di *Command Center*, seperti penerimaan kunjungan tamu, teleconference dan rapat.
- b. melakukan pemantauan harian dan mengoordinasikan situasi perkotaan yang diperoleh dari berbagai aplikasi yang tersedia di *Command Center* kepada

pimpinan dan/atau instansi yang berwenang menindaklanjutinya.

- c. menyusun dan menyebarluaskan informasi kota dan pemerintahan melalui berbagai aplikasi yang tersedia di *Command Center* atas persetujuan pimpinan.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, menurut asumsi peneliti hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kurangnya pengembangan dan pengelolaan *Command Center* secara maksimal. Sehingga penelitian ini mencoba mendeskripsikan bagaimana pengembangan dan pengelolaan *Command Center* di Kota Bandung oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Wibawa (Tahir, 2014:58), tujuan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa

dimulai apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program telah dirancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut.

Menurut Mulyadi (2015:26), “implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”

2.2 Pengertian *E-Government*

Dalam pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. *e-government* atau *electronic government* merupakan suatu upaya untuk menyebarluaskan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. Di dalam buku *E-government In action* (2005:5) menyatakan *E-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai

dengan objektif bersama (shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan,

E-government dapat digunakan untuk meningkatkan tata kelola yang baik di pemerintahan. (Kadir, 2014:325)

2.3 Pengertian *Smart City*

Smart city merupakan wilayah kota yang telah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola sehari-hari dengan tujuan untuk mewujudkan efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, serta meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan warganya.

Smart City merupakan sebuah performansi yang baik untuk sebuah kota, yang didukung oleh kombinasi yang pintar (*smart*) dari segala aktivitas, kajian, penemuan, serta kesadaran dari masyarakat kota tersebut. *Smart city* diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi pemerintahan, kehidupan sosial masyarakat, transportasi, kualitas hidup, persaingan yang sehat di segala bidang, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

2.4 Pengertian Tata Kelola *Command Center*

Undang-Undang No.30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik. Untuk menghasilkan pemerintahan yang baik dan bersih maka perlu diterapkan konsep *Good Government Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) secara nyata.

Tata kelola *command center* mengacu pada cara sebuah pusat komando atau pusat pengendalian (biasanya dikenal sebagai "*command center*" atau "*control center*") diatur, dikelola, dan dioperasikan untuk mengkoordinasikan operasi, pengawasan, dan pengambilan keputusan dalam berbagai konteks, termasuk keamanan, manajemen krisis, transportasi, energi, dan lainnya. Pusat komando ini sering

digunakan oleh organisasi, pemerintah, atau lembaga yang memiliki kebutuhan untuk memantau dan mengendalikan berbagai aspek aktivitas mereka.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif karena peneliti ingin mendalami permasalahan yang ada mengetahui, mempelajari juga memahami kondisi situasi dan terjun ke lapangan. Sehingga dapat memudahkan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dalam mengetahui tentang Implementasi Kebijakan pengelolaan *Command Center* di Kota Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menjabarkan apakah pengelolaan *Command Center* ini berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan dapat memberikan manfaat bagi Lembaga pemerintahan dan masyarakat disertai dengan data yang diperoleh oleh peneliti maupun yang didapatkan dari berbagai sumber.

4. PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Kebijakan Pengelolaan Command Center Kota Bandung

Pemahaman mengenai maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil bisa jadi gagal (*frustrated*) ketika para pelaksana (*Officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. *Implementors* mungkin bisa gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan. Variabel atau dimensi ini memiliki indikator parameter yang memuat capaian sejauh mana pelaksanaan kebijakan berjalan.

Standar kebijakan *Command Center* di Kota Bandung ini sudah memiliki standar pelaksanaan yang

tertuang dalam bentuk Peraturan Walikota No 20 Tahun 2022 tentang tata kelola *Command Center*. Dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah membuat SOP yang merupakan turunan dari peraturan walikota tersebut yang berfungsi memudahkan pegawai dalam operasional *Command Center*. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti diketahui beberapa aplikasi yang ada pada *Command Center* memiliki parameter ukuran keberhasilan tetapi untuk pengukuran secara keseluruhan *Command Center* sendiri tidak ada, sehingga pada operasional pengelolaan *Command Center* berjalan kurang optimal diakibatkan *Command Center* tidak memiliki target capaian keberhasilan.

Sasaran kebijakan dalam proses implementasi kebijakan pengelolaan *Command Center* kota Bandung yang terdapat pada Peraturan Walikota No 20 Tahun 2022 tentang tata kelola *Command Center* yang menunjang proses implementasi kebijakan tersebut ialah para pegawai yang bertugas di *Command Center* yang dapat membantu pengelolaan dan

operasional *Command Center* di Kota Bandung menjadi lebih baik.

Dalam kebijakan yang terdapat dalam Peraturan Walikota No 20 Tahun 2022 tentang Tata Kelola *Command Center* BAB 5 tentang Manajemen Operasional pasal 8 ayat (1) berbunyi :

“Tenaga penunjang *Command Center* adalah sumber daya manusia untuk penyelenggaraan layanan *Command Center* yang berasal dari tenaga non Aparatur Sipil Negara dan dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bandung”

Kuantitas SDM yang ada di *Command Center* Kota Bandung sudah cukup memadai. Terlihat dari jumlah pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional *Command Center* yang disesuaikan juga dengan jadwal jam kerja agar *Command Center* ini sehingga dapat terus beroperasi selama 24 jam nonstop. Namun Sumber Daya Manusia di *Command Center* kekurangan Inovasi Untuk meningkatkan pelayanan pada publik, hal ini dapat disebabkan karena staf yang sibuk karena beban kerja yang tinggi sehingga tidak memiliki waktu

atau energi yang cukup untuk berpikir secara kreatif dan berinovasi. Para petugas pun cenderung mematuhi rutinitas yang ada daripada mencoba sesuatu yang baru. Sehingga pada pelayanan publik di *Command Center*

Dikarenakan *Command Center* saat ini sudah bukan menjadi Unit Pelaksana Teknis maka *Command Center* tidak memiliki control terkait anggaran dana, *Command Center* tidak memiliki anggaran khusus tersendiri sehingga sumber dana *Command Center* berdasarkan dari tiap bidang. hal ini tentu dapat mempengaruhi pelaksanaan *Command Center* menjadi tidak optimal.

Fasilitas ruangan yang dimiliki *Command Center* di Kota Bandung terbagi atas beberapa ruangan, diantaranya lobi, Ruang utama, ruang rapat dan loker. Lobi merupakan *front office* sekaligus tempat berjaga petugas keamanan. Ruang Utama *Command Center* adalah ruang dimana seluruh kegiatan *Command Center* terpusat, ruang utama ini menjadi ruang control kendali informasi pemerintahan di Kota

Bandung. Terdapat berbagai jenis aplikasi yang bisa mengontrol kondisi dan situasi Kota Bandung secara keseluruhan didalam ruang control.

Sarana dan prasarana atau fasilitas fisik yang ada di *Command Center* kota Bandung dalam kondisi baik dan terjaga. Hal tersebut dikarenakan pengelolaan sarana dan prasarana yang cukup baik. Tetapi dibutuhkan peremajaan dan pembaharuan kembali untuk beberapa alat yang saat ini dipakai karena sudah terlalu lama. Dan pada fasilitas non fisik salah satunya *software* penyebaran informasi masih dirasa kurang, hal ini dikarenakan kurangnya inisiatif untuk pengadaan dan perawatan website resmi *Command Center* Kota Bandung yang dapat mempermudah masyarakat yang ingin mengakses pelayanan yang diberikan *Command Center* Kota Bandung.

Operasional *Command Center* di Kota Bandung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. *Command Center* saat ini menjadi fasilitas Dinas yang dikelola

oleh bidang-bidang yang ada pada dinas tersebut. Hal ini menimbulkan fleksibilitas koordinasi dengan pimpinan tertinggi daerah.

Pola birokrasi yang terbangun dalam pengelolaan *Command Center* adalah model birokrasi suportif. Model ini berfokus pada pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, fleksibilitas, kolaborasi, dan orientasi pada hasil. Hal ini dapat dilihat dari pola kerjasama yang terbangun dari dinas-dinas yang membutuhkan. Seperti Dinas Kebakaran, Dinas kesehatan, Dinas Kepolisian, Diskominfo, dan lainnya.

Struktur organisasi yang dimiliki *Command Center* cukup baik terlihat dari alur koordinasi yang efisien dan fleksibel membuat operasional pengelolaan *Command Center* menjadi lebih cepat tanpa harus melalui sistem birokrasi yang lambat.

Kualitas SDM yang ada di *Command Center* sudah sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari pengetahuan dan keahlian yang dilakukan saat mengelola *Command Center*. Sehingga tidak dapat

dipungkiri bahwa pegawai atau petugas yang ada di *Command Center* Kota Bandung sudah memahami Kebijakan Tata Kelola yang berlaku. Namun pada pengimplementasiannya belum optimal, hal ini dapat dilihat dari inovasi dalam memberikan layanan kepada publik serta sosialisasi yang kurang.

Dalam indikator respon pelaksana dalam pengelolaan *Command Center* Kota Bandung cukup baik, mengingat jam operasional *Command Center* yang 24 jam dan hal tersebut membuat *Command Center* dapat terus memberikan respon apabila dibutuhkan dan menindak lanjuti laporan berdasarkan SOP yang berlaku.

Sistem prosedur dan mekanisme komunikasi dan koordinasi pengelolaan *Command Center* Kota Bandung sudah tertuang dalam peraturan Walikota No 20 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola *Command Center* pasal 7. Didalamnya dijelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung harus membuat Standar

Operasional Prosedur yang disahkan oleh Kepala Dinas atau Sekretaris Daerah Kota Bandung, selanjutnya ditetapkan oleh Wali Kota Bandung

Mekanisme dan prosedur dalam bidang komunikasi dan kegiatan yang dilaksanakan oleh *Command Center* Kota Bandung ialah terdapat poin yang belum terpenuhi diantaranya sistem komunikasi kepada masyarakat mengenai layanan aplikasi yang ada di *Command Center* Kota Bandung yang kurang optimal, sehingga kurangnya peran dan keterlibatan dari masyarakat yang kemudian belum bisa dipergunakan sebagaimana idealnya layanan tersebut diharapkan. Serta tidak tersedianya laman resmi atau website resmi yang dimiliki *Command Center* Kota Bandung sebagai portal informasi utama yang seharusnya memberikan informasi berbagai layanan dan akses menuju layanan tersebut.

Hal tersebut dapat menyebabkan penurunan jumlah pengguna aplikasi layanan yang ada di *Command Center* Kota Bandung, seperti pada aplikasi LAPOR dan

NTPD 112, karena dampak dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada masyarakat.

Namun demikian komunikasi yang terbangun dalam internal Command Center dengan Dinas-Dinas yang berkaitan dengan Command Center sudah berjalan Cukup baik dalam hal pengelolaan Command Center, begitupun koordinasi dengan pimpinan daerah dan SKPD yang bertugas lainnya.

Dalam proses pencapaian tujuan tata kelola *Command Center* Kota Bandung, koordinasi memiliki pengaruh besar terhadap implementasi kebijakan tersebut. Hal ini dikarenakan *Command Center* di kota Bandung itu sendiri merupakan salah satu gambaran umum menangani penerapan *smart city* dalam lingkup pemerintahan sehingga pola koordinasi dan kerjasama didalamnya harus sesuai dengan kebutuhan dari *command center* itu sendiri yang bersifat dinamis mengikuti perkembangan zaman. koordinasi yang terjalin di Command Center melalui grup WhatsApp untuk saling

berkomunikasi dan berkoordinasi secara mudah dan cepat.

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik sangat memengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan dapat sangat dipengaruhi oleh kondisi dalam ketiga aspek ini. Dalam konteks implementasi kebijakan, dukungan *stakeholder* dapat berdampak pada berbagai aspek, termasuk dukungan finansial, penerimaan masyarakat, dan keberhasilan implementasi secara keseluruhan.

Dalam kaitannya dengan *Command Center* Kota Bandung, peran dari masyarakat dan *stakeholders* ini sangat penting karena terdapat berbagai layanan dan aplikasi yang disediakan oleh *Command Center* di awal konsep pembangunannya salah satunya untuk menjadi fasilitas penampung aduan masyarakat agar masyarakat atau *stakeholders* bisa merasa lebih partisipatif untuk pembangunan Kota Bandung.

Dukungan dari masyarakat tidak akan maksimal apabila

masyarakat tidak diberikan sosialisasi berupa informasi yang memuat layanan-layanan yang diberikan oleh *Command Center* Kota Bandung. Dukungan dari masyarakat akan terjadi apabila masyarakat mengetahui konteks yang akan mereka dukung. Dukungan dapat berupa menggunakan layanan tersebut sebagaimana mestinya dan lebih lanjut mampu membantu pengawasan dalam tata kelola *Command Center* di Kota Bandung ini. Dukungan lain yang diberikan oleh *stakeholders* yaitu berupa pemberian sumber daya alokasi dana dan hal yang berbentuk pemeliharaan, keamanan, dalam menunjang proses implementasi kebijakan Pengelolaan *Command Center* Kota Bandung.

Dukungan dari lingkungan ekonomi sosial dan politik sangat berpengaruh dalam pengelolaan *Command Center* seperti halnya adanya anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk operasional dan pengelolaan *Command Center* Kota Bandung. Tetapi dari lingkungan sosial dalam hal ini masyarakat penerima/ pengguna layanan terdapat penurunan yang disebabkan oleh

kurangnya sosialisasi mengenai informasi *Command Center* di Kota Bandung, sehingga masyarakat belum mengetahui dan menggunakan layanan secara maksimal yang dapat digunakan untuk membantu pengembangan dan perbaikan dari berbagai sector di Kota Bandung.

4.2 Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pengelolaan *Command Center* Kota Bandung

1) Tidak memiliki Website Resmi

Pengguna internet untuk instansi pemerintahan bisa dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. Dimana informasi tersebut nantinya dipublikasikan melalui website resmi pemerintah sehingga masyarakat pun bisa mengetahui informasi penting dari pemerintah.

Dengan adanya website, informasi, komunikasi, dan transaksi antar masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga adanya beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya,

komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, service dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun tanpa harus hadir secara langsung. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pelayanan pemberian informasi secara *Government to Citizen*.

2) Tidak Fleksibel seperti UPT

Dalam perkembangannya command center pada tahun 2015 ketika awal beroperasi command center dikota bandung ini merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang sangat inovatif dan penuh inovasi pelayanan baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dikota bandung. Dengan berbagai kelebihannya mampu memaksimalkan anggaran dalam pengelolaannya sehingga berbagai aspek penunjang pengelolaan *command center* kota bandung dapat terwujud.

Anggaran dalam pengadaan fasilitas baru akan lebih mudah tidak seperti sekarang yang harus berkoordinasi dengan berbagai bidang didalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Selain itu pola koordinasi dan komunikasi yang terbangun akan lebih cepat dan efisien melihat dari kondisi sekarang yang memang sudah cukup baik tetapi masih terbelengu pada pola menunggu koordinasi pimpinan.

3) Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan usaha untuk memberikan informasi tentang suatu kabar atau berita. Sosialisasi juga dapat disebut sebagai promosi. Terjadinya sosialisasi membuat tersebar suatu informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat banyak. Kurangnya sosialisasi atau komunikasi yang efektif tentang *Command Center* Kota Bandung dapat menjadi permasalahan yang penting. Sosialisasi yang kurang dapat mengakibatkan ketidaktahuan atau ketidakpahaman masyarakat atau pemangku kepentingan tentang peran,

fungsi, dan manfaat dari *Command Center*.

5. SIMPULAN

Bedasarkan hasil analisis dan pembahasan, ditinjau dari landasan hukum tata kelola *Command Center* yaitu Peraturan Walikota Bandung No. 20 tahun 2022 tentang Tata Kelola *Command Center* Kota Bandung memang sudah terlaksana namun belum terimplementasikan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari manajemen dan pengelolaan fasilitas yang dimiliki.

Terdapat beberapa hambatan dalam proses implementasi kebijakan pengelolaan *Command Center* kota Bandung ini, diantaranya yaitu tidak tersedianya Website resmi untuk mengakses informasi lengkap, *Command Center* Kota Bandung bukan lagi menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) melainkan fasilitas penunjang yang digunakan dinas yang membutuhkan sehingga membuat jangkauan inovasi dan perkembangannya terhambat, selanjutnya yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan *Command*

Center Kota Bandung mengenai layanan yang disediakan sehingga menimbulkan kurangnya partisipasi masyarakat. Pentingnya komunikasi yang baik dengan masyarakat dan keterlibatan aktif masyarakat juga penting, karena masyarakat memegang peran penting dalam keberhasilan layanan *Command Center* Kota Bandung dalam merespons situasi darurat dan peristiwa penting lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustino, L. (2018). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Arioen, R. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Arioen, R. A. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*.
- Batinggi, A. (2014). *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*. Manajemen Pelayanan Umum.
- Irmawati, S. (2018). *Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

- Ndraha, T. (2015). *kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Revida, E. A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supangkat, S. H. (2015). *pengenalan dan pengembangan smart city*.
- Surendro, K. (2009). *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- Surendro, K. (2009). *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung.
- Tjiptoherijanto, P. (2016). *Urbanisasi dan Pengembangan Kota di Indonesia*.
- Indonesia. (2015). Peraturan Walikota Nomor 767 Tahun 2015 Tentang Bandung Command Center menjadi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Data Elektronik (UPTPDE).
- Indonesia. (2018). Peraturan Walikota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (Master Plan Bandung Smart City).
- Indonesia. (2022). Peraturan Walikota Bandung Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Command Center.

B. Dokumen

- Indonesia. (2013). Instruksi Walikota Bandung No 002 Tahun 2013 Tentang Rencana Aksi Menuju Bandung Juara.
- Indonesia. (2014). Peraturan Daerah Kota Bandung No 1 Tahun 2014 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- Indonesia. (2014). Peraturan Walikota Bandung Nomor 085 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah.