

## DIFUSI PROGRAM BANDUNG PANIC BUTTON

MITRAWANI NAVERIA SIPAYUNG<sup>1</sup>; SINTANINGRUM<sup>2</sup>; BONTI<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran,  
Bandung, Indonesia

<sup>1</sup>mitrawanisipayung@gmail.com ; <sup>2</sup>sinta.ningrum@unpad.ac.id ; <sup>3</sup>bonti@unpad.ac.id

### ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology encourages the government to provide fast and precise public services. The government is developing an innovative city management concept that is integrated through information and communication technology called Smart City. In Bandung, the Bandung Smart City is supported by an android-based public complaint program, the Bandung Panic Button. After being traced, the Bandung Panic Button program experienced several problems, such as the lack of application users, invalid reports from the public, and disruptions to the application system. This study aims to determine the diffusion process of the Bandung Panic Button program carried out by the Bandung Command Center.

The theory used as a guide in this study is the diffusion theory mentioned by Everett M. Rogers (2003) which includes four elements of program diffusion, namely innovation, communication channels, timeframe, and social system.

Qualitative research methods with a descriptive approach are used by researcher to deeply understand and explore participants' perspectives related to the diffusion of the Bandung Panic Button program. Data analysis in this study was carried out in three stages, such as data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Researcher used triangulation of sources in testing the validity of the data obtained.

The results showed that the diffusion of the Bandung Panic Button program was not successful. This is indicated by the low level of public knowledge and acceptance of this program. Bandung Command Center is not aggressively providing information about the Bandung Panic Button through mass media and interpersonal to the public and is slow in following up on system disturbances experienced by its users.

**Keywords:** *diffusion, Bandung Panic Button, Bandung Command Center*

### ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat dan tepat. Pemerintah mengembangkan salah satu inovasi konsep pengelolaan kota yang terintegrasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *Smart City*. Di Kota Bandung, perwujudan Bandung *Smart City* didukung oleh salah satu program pengaduan masyarakat berbasis android yaitu Bandung *Panic Button*. Setelah ditelusuri, program Bandung *Panic Button* mengalami beberapa masalah yaitu sedikitnya pengguna aplikasi, adanya laporan tidak valid dari masyarakat, dan terjadinya gangguan pada sistem aplikasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses difusi program Bandung *Panic Button* yang dilakukan oleh Bandung *Command Center*.

Teori yang digunakan sebagai panduan dalam penelitian ini adalah teori difusi yang disebutkan oleh Everett M. Rogers (2003) yang mencakup empat elemen difusi program yaitu inovasi (*the innovation*), saluran komunikasi (*communication channel*), jangka waktu (*time*), dan sistem sosial (*social system*).

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan oleh peneliti untuk memahami secara mendalam serta eksplorasi perspektif partisipan terkait difusi program Bandung *Panic Button*. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi program Bandung *Panic Button* belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya pengetahuan dan penerimaan masyarakat terhadap program ini. Bandung *Command Center* tidak gencar dalam memberikan informasi mengenai Bandung *Panic Button* melalui media massa maupun interpersonal kepada masyarakat serta lambat dalam menindaklanjuti gangguan sistem yang dialami penggunanya.

**Kata kunci:** *difusi, Bandung Panic Button, Bandung Command Center*

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi saat ini, adanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) semakin dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Menurut Bab XXI tentang Inovasi Daerah pasal 386-390 Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa pemerintah dapat melakukan inovasi dalam bentuk pembaruan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu konsep inovasi pelayanan publik yang diterapkan di pemerintahan tingkat kota yaitu *Smart City*.

*Smart city* sebagai salah satu inovasi konsep pengelolaan dan pengembangan kota yang terintegrasi melalui teknologi informasi dan komunikasi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah kota, dan transparansi informasi kepada masyarakat. Kota Bandung mulai merintis konsep Bandung *Smart City* dengan menerapkan pembangunan partisipatif. Selain dengan menjalin kerjasama implementasi *smart city* bersama PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., pada tahun 2015 Kota Bandung juga membentuk Bandung *Command Center* untuk mendukung konsep Bandung *Smart City*.

Bandung *Smart City* dikembangkan oleh pemerintah Kota Bandung sebagai salah satu solusi peningkatan kesejahteraan masyarakat yang efektif dan efisien dengan mengintegrasikan setiap bidang yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan Kota Bandung itu sendiri. Salah satu unsur Bandung *Smart City* adalah *smart governance*. *Smart governance* yaitu tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan proses bisnis yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif, dan selalu melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan teknologi yang memadai. Tata kelola dalam *smart governance* salah satunya adalah pelayanan (*service*).

Dalam rangka perwujudan Bandung *smart city*, pemerintah Kota Bandung gencar membuat aplikasi-aplikasi yang dianggap dapat mendukung pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Bandung *Command Center* mengelola tiga layanan pengaduan masyarakat di Kota Bandung. Ketiganya adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), nomor panggilan darurat (*call center*) 112, dan yang terakhir diluncurkan adalah Bandung *Panic Button*. Bandung *Panic Button* merupakan sebuah aplikasi berbasis android yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Bandung untuk melaporkan kegawat-daruratan seperti laporan kecelakaan, bantuan kesehatan atau medis, kebakaran, dan bencana alam lainnya. Aplikasi Bandung *Panic Button* dibentuk dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun

2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi.

Pada dasarnya prinsip kerja Bandung *Panic Button* hampir sama dengan *call center* 112 karena mengacu pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Perbedaannya adalah dengan *call center* 112 masyarakat melaporkan lewat sambungan telepon, sedangkan dengan Bandung *Panic Button* masyarakat dapat melaporkan melalui aplikasi. Adapun fitur Bandung *Panic Button* yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat diantaranya *SOS*, Darurat Spesifik, Berita, *Public Service*, *Emergency Number And Report*, dan Info Transportasi.

Sebagai salah satu inovasi layanan publik yang menggunakan teknologi aplikasi, Bandung *Panic Button* harus menjadi layanan revolusioner dalam meningkatkan pelayanan kegawatdaruratan yang diberikan pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat. Penyebarluasan program ini harus dilakukan dengan baik agar manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Bandung sebagai sasaran program. Dengan begitu, upaya yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung dalam pelaksanaan layanan ini akan sebanding dengan hasil yang diharapkan.

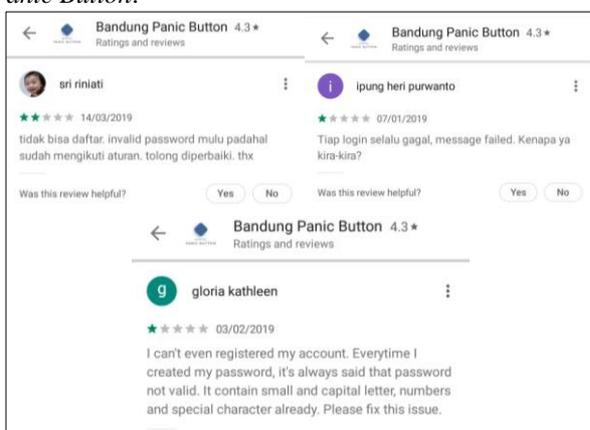
Berdasarkan penelusuran respon masyarakat di media sosial maupun wawancara yang dilakukan peneliti dengan koordinator Bandung *Command Center*, jika dibandingkan dengan dengan kedua layanan Bandung *Command Center* lain yakni LAPOR dan *call center* 112, Bandung *Panic Button* masih belum menarik banyak pengguna. Aplikasi ini baru diunduh oleh sekitar seribu orang sejak versi terbarunya diluncurkan pada 21 Nopember 2018. Bandung *Panic Button* sebagai salah satu aplikasi pelaporan gawat darurat bagi masyarakat telah dilengkapi dengan beragam layanan dan akses informasi. Aplikasi ini seharusnya dapat menjangkau masyarakat yang saat ini lebih cenderung menggunakan aplikasi berbasis internet melalui ponsel pintar berjenis android, terlebih lagi layanan ini dapat digunakan 24 jam.

Penulis menemukan bahwa Masih ada masyarakat yang belum mengetahui layanan ini dan yang menggunakan layanan Bandung *Panic Button* hanya 812 orang (*sumber: Google Play Store* Bandung *Panic Button*, diakses pada 12 Mei 2019) dari jumlah masyarakat Kota Bandung yang menggunakan ponsel pintar yaitu sebanyak lima juta orang (*sumber: artikel <https://bandung.pojoksatu.id> diterbitkan 27 Agustus 2017, diakses 13 April 2019*). Berarti hanya sekitar 0.016% masyarakat Kota Bandung pengguna ponsel pintar yang sudah menggunakan aplikasi Bandung *Panic Button*. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bandung *Command Center* dalam wawancara awal dengan peneliti, bahwa jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi ini adalah 812 orang per tanggal 13 Mei 2019. Padahal sudah dilakukan sosialisasi mengenai Bandung *Panic Button* melalui *videotron*, media sosial,

media *online*, iklan radio, dan media cetak seperti *banner*, *poster*, pamflet, dan koran. Dengan demikian, sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung belum dapat menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi Bandung Panic Button ini.

Selain itu dari wawancara awal dengan Kepala Bandung *Command Center*, diketahui bahwa dari 11 laporan masuk yang valid melalui aplikasi Bandung *Panic Button* mulai bulan Januari hingga April 2019, terdapat 6 laporan yang bukan tergolong kejadian kegawatdaruratan. Keenamnya terdiri dari laporan kehilangan Surat Izin Mengemudi (SIM), kabel listrik yang menjuntai di jalan, robohnya tiang Penerangan Jalan Umum (PJU), dan kebersihan jalan. Laporan-laporan tersebut sebenarnya tergolong pada laporan mengenai infrastruktur, ketertiban, dan kebersihan yang seharusnya diterima melalui layanan LAPOR! yang juga dikelola oleh Bandung *Command Center*. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat masih belum sepenuhnya mengerti mengenai jenis laporan kegawatdaruratan yang seharusnya dilaporkan lewat aplikasi Bandung *Panic Button*.

Penulis juga melakukan observasi awal melalui media internet dan menemukan bahwa masyarakat yang telah mengunduh aplikasi Bandung *Panic Button* mengeluhkan sulitnya untuk mendaftar maupun masuk kedalam aplikasi tersebut. Berdasarkan penelusuran pada laman pengunduhan aplikasi Bandung *Panic Button* di *Google Play Store* yang dilakukan oleh penulis, terdapat respon masyarakat bahwa ada gangguan sistem yang dialami masyarakat saat akan mendaftarkan akun maupun masuk kedalam aplikasi Bandung *Panic Button* melalui akun yang sebelumnya sudah dibuat. Berikut ini keluhan dari masyarakat yang peneliti temukan pada kolom komentar laman pengunduhan aplikasi Bandung *Panic Button*:



**Gambar 1. Keluhan mengenai aplikasi Bandung *Panic Button***

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan diatas, maka peneliti tertarik untuk dapat mengkaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan layanan Bandung *Panic Button* dan menuliskannya kedalam bentuk karya ilmiah yang berjudul : “Difusi Program Bandung *Panic Button*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti,

menganalisis, serta mengetahui bagaimana difusi Program Pengaduan Kegawatdaruratan Berbasis Aplikasi Bandung *Panic Button* oleh Bandung *Command Center* dan setiap pihak yang terkait dengannya.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan oleh peneliti untuk memahami secara mendalam serta mengeksplorasi persepektif partisipan terkait difusi program Bandung *Panic Button* yang tidak dapat diukur secara tepat (dikuantifikasi). Alasan peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian ini yaitu dengan metode ini, diperoleh hasil dari lapangan untuk membantu peneliti menganalisis penyebaran sebuah program pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dalam hal ini Bandung *Panic Button*.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Landasan teori yang dikemukakan oleh Rogers peneliti gunakan sebagai pemandu dalam menganalisis fakta dilapangan. Dengan diperolehnya data, hasil wawancara, serta dokumentasi pengamatan maka peneliti dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan terkait difusi program Bandung *Panic Button* yang menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung melalui Bandung *Command Center*. Desain penelitian deskriptif kualitatif dirasa sesuai untuk mengakomodasi hal tersebut, yaitu dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen penelitian. Peneliti memperoleh pemahaman mengenai difusi program Bandung *Panic Button* berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pihak yang bersangkutan, kemudian mendeskripsikannya berdasarkan refleksi dan daya nalar peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*website* dan media sosial Bandung *Command Center*, instansi pemerintah, artikel berita, arsip internal, peraturan perundangan, dan dokumen lain yang relevan), serta studi lapangan (wawancara dan observasi). Penentuan informan yang diwawancarai dilakukan berdasarkan pertimbangan atas informasi yang diperlukan yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Tahapan analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang sudah dihimpun kemudian diuji keabsahannya dengan melakukan teknik triangulasi sumber. Dengan data yang diperoleh dari informan, peneliti dapat membandingkannya satu dengan yang lain untuk kemudian dirangkum menjadi data yang valid dan reliabel.

## PENELITIAN TERKAIT

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti sebagai referensi. Hal ini dilakukan guna membandingkan serta menunjukkan keaslian penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian pertama dilakukan oleh Sari (2019). Dalam penelitiannya, Sari memaparkan proses serta kendala atau hambatan pada difusi program Malang Menyapa yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Malang. Malang Menyapa merupakan aplikasi pendukung pengembangan potensi budaya dan pariwisata Kota Malang yang berfungsi mempermudah aktivitas wisata pengguna. Metode penelitian yang digunakan oleh Sari adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah proses difusi pada program Malang Menyapa tidak berjalan dengan baik karena sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Malang masih belum optimal. Meskipun aplikasi ini berpotensi cukup bagus dalam memajukan pariwisata Kota Malang, namun banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan program Malang Menyapa.

Penelitian selanjutnya yang penulis jadikan sebagai referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017). Penelitian ini menggambarkan proses difusi program pajak *e-filling* yang terjadi pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Surakarta. *E-filling* adalah *platform* penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara *real-time* melalui laman Direktorat Jendral Pajak Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses difusi program *e-filling* dilakukan dengan baik pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Surakarta. Meskipun pada awalnya masyarakat mengalami kesulitan dalam setiap pendataan, namun pada akhirnya tetap menggunakan program *e-filling* untuk melakukan pendataan pajak.

Selanjutnya penulis menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Haida (2017) sebagai salah satu referensi dalam penelitian ini. Haida membahas mengenai proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi difusi dan adopsi program *cyber village*. *Cyber village* adalah program yang dibuat oleh pemerintah Desa Campurejo untuk menyediakan fasilitas teknologi jaringan *wireless fidelity* (WiFi) di desa tersebut. Penelitian tersebut dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa difusi dan adopsi program *Cyber Village* pada Desa Campurejo berjalan dengan baik karena program ini membantu kondisi ekonomi warga Desa Campurejo. Adopsi yang terjadi dipengaruhi oleh faktor individu yaitu *selective perception*, motivasi, dan kepercayaan serta faktor sosial yaitu tempat tinggal, pekerjaan, dan pendapatan.

Seluruh penelitian tersebut menambah wawasan peneliti mengenai difusi program yang berkaitan dengan

teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu dibahas pula instrumen-instrumen yang digunakan dalam melaksanakannya di berbagai daerah baik dari sisi pemerintahan maupun dari sisi layanan yang diberikan kepada publik. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam lokus dan fokus antara semua penelitian terdahulu diatas dengan penelitian yang penulis lakukan. Penulis melakukan penelitian dengan judul "Difusi Program Bandung *Panic Button*". Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori Everett M. Rogers sebagai pedoman dan metode deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN DISKUSI

Peneliti akan menjelaskan difusi program Bandung *Panic Button* menggunakan teori Everett M. Rogers (2003) sebagai pedoman. Analisis dari data yang diperoleh akan dilakukan dengan memperhatikan empat elemen difusi program yang dikemukakan oleh Rogers. Keempat elemen tersebut ialah inovasi (*the innovation*), saluran komunikasi (*communication channels*), jangka waktu (*time*), dan sistem sosial (*social system*).

### a. Inovasi

Pada penelitian ini, inovasi yang akan dibahas adalah aplikasi Bandung *Panic Button*. Rogers mengungkapkan bahwa inovasi adalah ide, praktik, maupun objek yang dipersepsikan sebagai sebuah hal baru oleh individu maupun kelompok. Meskipun suatu ide, praktik, atau objek bukanlah hal yang baru ditetapkan, namun dianggap baru oleh seseorang atau sekelompok orang, maka dapat disebut sebagai inovasi. Bandung *Panic Button* adalah sebuah program yang dijalankan versi lamanya pada tahun 2015, kemudian dibuat dan dijalankan versi terbarunya pada tahun 2018. Pada versi yang terbaru ini, Bandung *Panic Button* diklaim telah memiliki sistem aplikasi yang lebih stabil dibanding pendahulunya.

Dalam elemen inovasi, masih terjadi masalah gangguan sistem pada aplikasi Bandung *Panic Button*. Tidak stabilnya sistem pada aplikasi Bandung *Panic Button* tidak ditangani secara cepat oleh pihak Bandung *Command Center* selaku pelaksana program ini. Hal ini menyebabkan pengguna mengalami gangguan ketika mendaftar atau ketika menggunakan fitur yang ada. Uji coba terhadap sistem operasi sebelum program Bandung *Panic Button* ini diluncurkan juga tidak dilakukan dengan maksimal jika dilihat dari masih terjadinya masalah kestabilan sistem pada aplikasi ini. Meskipun manfaat yang diberikan oleh program ini dapat dirasakan oleh masyarakat dan program ini sesuai dengan berkembangnya penggunaan teknologi, program Bandung *Panic Button* sebagai sebuah inovasi layanan

publik masih belum bisa dikatakan sempurna karena sistem aplikasinya masih belum stabil. Oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan terhadap sistem operasi aplikasi Bandung *Panic Button* ini agar masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini.

#### **b. Saluran Komunikasi**

Dalam penelitian ini, saluran komunikasi berarti perantara yang digunakan oleh pemerintah Kota Bandung dalam menyampaikan informasi mengenai program Bandung *Panic Button*. Program ini harus disosialisasikan melalui saluran komunikasi yang sering digunakan oleh masyarakat agar informasinya tersampaikan. Selain itu penyampaian informasinya pun harus rutin dilakukan agar masyarakat semakin mudah memahami dan juga terdorong untuk menggunakan aplikasi Bandung *Panic Button* ini.

Pada elemen saluran komunikasi, tidak masifnya penyebarluasan informasi mengenai program Bandung *Panic Button* menyebabkan kurangnya penerimaan masyarakat terhadap program ini. Media massa yang ada tidak dimanfaatkan secara maksimal sehingga tidak dapat menjangkau semua masyarakat. Selain itu sosialisasi langsung juga belum dapat menarik minat masyarakat terhadap program Bandung *Panic Button*. Karena itu perlu adanya peningkatan frekuensi penyampaian informasi baik melalui media massa baik fisik maupun digital serta melalui sosialisasi langsung seperti pada saat *car-free day* maupun dengan pengadaan *event* agar semakin banyak masyarakat yang terjangkau oleh program ini.

#### **c. Jangka Waktu**

Elemen waktu yang dibahas dalam penelitian ini membahas mengenai waktu yang diperlukan masyarakat dalam memutuskan untuk menerima ataupun menolak program Bandung *Panic Button*. Tahapannya mulai dari pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan pemantapan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Bandung *Command Center* perlu meyakinkan masyarakat untuk menyadari pentingnya aplikasi ini bagi mereka. Perlu dilakukan upaya agar dalam kurun waktu yang singkat masyarakat memahami betul mengenai program ini dan menyadari bahwa program Bandung *Panic Button* memang bermanfaat dalam mendukung keamanan dan kenyamanan beraktivitas dikota Bandung. Semakin cepat masyarakat merasa yakin bahwa Bandung *Panic Button* ini berguna, maka proses penyebarluasan program ini dapat terlaksana dengan baik.

Tahapan pada jangka waktu juga berkaitan dengan elemen saluran komunikasi yang telah dibahas sebelumnya, dimana meskipun masyarakat sudah

melalui tahap pengetahuan namun masih ada laporan yang tidak sesuai untuk dilaporkan melalui aplikasi ini. Masih ada pengguna yang belum mengetahui kategori laporan darurat yang bisa diproses pada program Bandung *Panic Button*. Maka Bandung *Command Center* selaku pelaksana program perlu memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap media massa dan sosialisasi dimana informasi mengenai program ini diberikan, sehingga masyarakat semakin memahami betul program ini.

#### **d. Sistem Sosial**

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai anggota dari sistem sosial yang mendukung berjalannya difusi program Bandung *Panic Button* dengan baik. Pembuatan program Bandung *Panic Button* tidak bisa berhenti disitu saja. Perlu adanya tindakan kooperatif dari seluruh anggota sistem sosial agar program ini dapat menyebar di kalangan masyarakat. Dengan begitu manfaat dari adanya aplikasi ini dapat dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan. Sistem sosial dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan kecepatan penerimaan dan keterlibatan mereka dalam jalannya program Bandung *Panic Button*. Anggota sistem sosial yang terlibat dalam proses difusi program Bandung *Panic Button* terdiri dari *innovator*, *early adopter*, *majority*, dan juga *laggard*.

Ridwan Kamil merupakan *innovator* dalam proses difusi program Bandung *Panic Button*. Melalui Ridwan Kamil, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memperoleh pengetahuan tentang program Bandung *Panic Button* sehingga programnya dapat mulai dibangun. Dengan adanya inovasi program Bandung *Panic Button* yang diperkenalkan oleh Ridwan Kamil, maka proses difusi program ini dapat dimulai. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung melalui Bandung *Command Center* merupakan *early adopter* dalam proses difusi program Bandung *Panic Button*. Bandung *Command Center* menguji aplikasinya pertama kali untuk melihat jika ada masalah yang perlu diperbaiki. Setelah itu baru dilakukan penyebaran informasi mengenai program ini kepada masyarakat melalui media massa maupun media interpersonal. *Majority* menggunakan Bandung *Panic Button* sehingga program ini dapat memberikan manfaat yang dibutuhkannya untuk mendukung kegiatan sebagai warga Kota Bandung. Akses terhadap informasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dan manfaat yang diberikan oleh program Bandung *Command Center* mendorong *majority* untuk menggunakan aplikasi ini. Pada tahun 2019 terdapat sebanyak 812 pengguna, sedangkan pada tahun 2020

turun menjadi 467 pengguna. Adanya *laggard* dalam program Bandung *Panic Button* menunjukkan bahwa penyebarluasan program Bandung *Panic Button* masih belum berhasil. Masyarakat yang tidak menggunakan Bandung *Panic Button* membuktikan bahwa tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi mengenai Bandung *Panic Button* yang dilakukan oleh Bandung *Command Center*. Selain itu adanya anggapan bahwa manfaat yang diberikan oleh program Bandung *Panic Button* sudah diperoleh dari program lain yaitu *call center 112* membuat masyarakat merasa tidak perlu untuk mengunduh aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa Bandung *Command Center* masih belum dapat meyakinkan masyarakat untuk menggunakan program Bandung *Panic Button*. Dengan begitu manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini tidak dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat Kota Bandung khususnya pengguna ponsel pintar.

## KESIMPULAN

Untuk mewujudkan Bandung *Smart City*, salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung adalah dengan berinovasi membuat sebuah program pelaporan kegawatdaruratan berbasis aplikasi android bernama Bandung *Panic Button*. Program ini dikelola oleh Bandung *Command Center* berkoordinasi dengan instansi terkait dalam lingkungan pemerintah Kota Bandung. Namun masih terdapat berbagai masalah dalam penyebarluasan program Bandung *Panic Button* ini. Hal ini menyebabkan rendahnya penerimaan masyarakat terhadap program ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan, disimpulkan bahwa difusi program Bandung *Panic Button* tidak berhasil. Manfaat yang disediakan oleh program Bandung *Panic Button* tidak dapat dirasakan secara merata oleh warga Kota Bandung karena penggunaan program ini sangat minim. Padahal pemerintah Kota Bandung sudah mengeluarkan biaya untuk membangun dan menjalankan program ini. Ketidakterhasilan ini disebabkan masih adanya kekurangan pada elemen-elemen difusi program Bandung *Panic Button*. Ketiga bagian elemen difusi program Bandung *Panic Button* yang belum terpenuhi yaitu kestabilan sistem, jumlah penggunaan masyarakat, serta pemahaman masyarakat mengenai laporan yang layak ditangani melalui program ini.

Pertama, dalam elemen inovasi masih terjadinya gangguan sistem pada program Bandung *Panic Button* yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Bandung *Command Center* lambat dalam merespon dan mengatasi gangguan sistem

yang dialami pengguna aplikasi sehingga pengguna tidak bisa mengakses fitur informasi yang ada pada aplikasi. Kedua, pada elemen saluran komunikasi yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi mengenai program Bandung *Panic Button* tidak dimanfaatkan secara maksimal. Bandung *Command Center* tidak gencar dalam melakukan penyebaran informasi melalui media massa maupun sosialisasi interpersonal sehingga masih ada masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi Bandung *Panic Button*. Ketiga, elemen jangka waktu pada tahap pengetahuan dan implementasi program oleh masyarakat masih ditemui adanya laporan yang tidak valid. Masyarakat yang sudah melewati tahap pengetahuan mengenai aplikasi Bandung *Panic Button* dan cara menggunakannya seharusnya sudah memahami betul kejadian apa saja yang dapat ditindaklanjuti melalui program ini. Namun pada kenyataannya masih ada laporan yang tidak termasuk kejadian gawat darurat yang dilaporkan pengguna melalui aplikasi Bandung *Panic Button*.

Oleh karena itu, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung perlu membenahi beberapa hal kedepannya dalam melakukan difusi program Bandung *Panic Button*. Pertama, untuk meningkatkan *awareness* dan penggunaan masyarakat akan program ini, Bandung *Command Center* perlu lebih aktif dalam mengelola informasi yang berhubungan dengan program Bandung *Panic Button* pada media massa yang digunakan. Kedua, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kategori kejadian darurat yang dapat ditangani melalui program ini maka perlu adanya pengumuman pada media massa sebelum pihak Bandung *Command Center* mengadakan sosialisasi langsung kepada masyarakat baik dalam bentuk *event* dan acara lain. Ketiga, agar masyarakat tetap menggunakan aplikasi ini dengan sistem yang stabil maka perlu dilakukan pembenahan sistem secara rutin pada program Bandung *Panic Button*. Keempat, jika pemerintah Kota Bandung akan melakukan difusi program yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi lain dimasa mendatang, sebaiknya melibatkan masyarakat dalam perancangannya. Dan kelima, Untuk melakukan difusi program yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi sebaiknya masyarakat turut dilibatkan dalam uji coba sebelum program tersebut diperkenalkan.

## REFERENSI

### Buku

- Arkadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bungin, B. (2009). *Analisis Penelitian Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.

- Dunn, W. N. (1994). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hancock, B., Ockleford, E., & Windridge, K. (2007). An Introduction to Qualitative Research. *The NIHR Research Design Service for the East Midlands*, 1-39.
- Henry, N. (2013). *Public Administration And Public Affairs*. Boston: Pearson Education.
- Moleong, P. D. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustapadidjadja, A. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Dan Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations*. New York: Free Press.
- Silalahi, U. (1989). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: CV. Sinar Jaya.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia.
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Temanggung). Surakarta: Universitas Sebelas Maret Library.
- Putri, G. E. (2017). *Difusi Program Pajak E-Filling (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak E-Filling Kantor Radio Republik Indonesia Di Surakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta Library.
- Sari, A. T. (2019). *Difusi Program Aplikasi Malang Menyapa (Studi Tentang Sosialisasi Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Malang)*. Surabaya: Universitas Airlangga Library.

### Perundang-undangan dan Dokumen Lain

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat
- Panzardi, R., Calcopietro, C., & Ivanovic, E. F. (2002, July). *Official PDF, 50 Pages - World Bank Documents And Reports*. Diambil kembali dari <http://documents.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf>
- United Nations. (2019). *UN E-Government Knowledgebase*. Diambil kembali dari EGOVKB: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>

### Jurnal dan Skripsi

- Haida, F. D. (2017). *Difusi Dan Adopsi Program Cyber Village Sebagai Fasilitas Internet Desa (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Remaja Di Desa Campurejo, Kecamatan Tretep, Kabupaten*

