

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern seperti sekarang ini peran sebuah media online website sangat penting hal ini berguna untuk mempublikasikan sebuah informasi dan berita kepada khalayak luas, dimana media online website saat ini merupakan sebuah komunikasi dua arah dimana seorang komunikator akan mendapatkan feedback dari komunikan. Hal inilah yang memacu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Program Bandung Menjawab ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menawarkan kepada warga Kota Bandung untuk mendapatkan informasi secara mudah dan praktis yaitu dengan mengakses website resmi Pemerintah Kota Bandung [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id).

Dalam suatu Dinas yang bergerak di bidang komunikasi yang sangat memerlukan kegiatan komunikasi yang baik beserta pengawasannya hingga tercapainya tujuan yang telah di targetkan sebelumnya. Dengan berkembangnya media dan teknologi kini Bandung sebagai Kota yang pertumbuhannya semakin tinggi, dibutuhkan sistem perkotaan yang lebih mumpuni. Apalagi sekarang di zaman serba digital ini, kemampuan pengawasan dari pihak Pemerintah Kota perlu diupgrade. Salah satunya dengan adanya pengawasan kota secara realtime dan mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien. Konsep tersebut sekarang tengah dikembangkan dengan adanya Bandung *Smart City* dimana semua Dinas di Pemerintah Kota Bandung terawasi dengan baik. tanggapan

positif maupun negatif warga Bandung sangat berarti bagi kemajuan Kota Bandung dan kinerja Pemerintah Kota Bandung.

Dengan banyaknya media dan informasi yang secara cepat dan mudah diakses oleh seluruh warga Bandung mengenai berita tentang pemerintah Kota Bandung, Wali Kota Bandung Ridwan Kamil mewujudkan dengan adanya Program Bandung Menjawab yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Program Bandung Menjawab ini merupakan salah satu contoh program yang di upgrade menjadi sebuah berita yang disampaikan melalui media online website dimana website merupakan salah satu contoh dari komunikasi media baru hal ini bertujuan untuk menjawab beberapa keluhan dan program kerja yang dilakukan Dinas dan Kecamatan di Kota Bandung khususnya dinas yang banyak diberitakan di media cetak harian dan kemudian hasil dari Program Bandung Menjawab ini bisa dibaca dan diakses oleh seluruh warga Kota Bandung melalui website resmi Pemerintah Kota Bandung.

Kegiatan adalah bagian dari program yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa satuan kerja sebagai bagian dari pencapaian sasaran terukur pada suatu program.

Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). (Hovland, Janis & Kelley:1953).

Berdasarkan website resmi pemerintah Kota Bandung [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id) mengenai Program yang akan dijalankan oleh kota Bandung untuk mewujudkan

Bandung *Smart City* Ada beberapa program-program yang fundamental seperti perbaikan fasilitas internet bagi seluruh kantor dinas, perapihan kabel-kabel di kota Bandung, pembentukan Dewan *Smart City* sebagai penasihat pemerintah kota dalam membangun *smart city*, dan lain sebagainya. Selain itu, ada juga program populis yang bertujuan untuk mendapatkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat seperti *update* harga pasar, pengawasan secara *real time* proyek-proyek pembangunan yang ada di kota. Kombinasi program monumental dan populis dengan program pembangunan infrastruktur yang fundamental inilah yang membuat perkembangan *smart city* di Bandung terbilang pesat dan positif. Secara kasat mata, masyarakat dan media bisa melihat langsung wujud dari Bandung *Smart City* sehingga mendapatkan dukungan yang baik dari seluruh warga Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Bapak H. Aos W.A. Bintang, S.E,M.Si. pada tanggal 2 September 2015 mengenai Bandung *Smart City* program Bandung Menjawab yang dipublikasikan melalui website resmi [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id) ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dikarenakan adanya beberapa macam masalah yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatnya kritik dan saran dari masyarakat untuk dinas terkait di kota bandung.
2. Menuntutnya pemberitaan tentang pemerintah kota bandung melalui media online.

3. Peran aktif warga bandung dalam berbagai aspek pengembangan kota bandung.
4. Banyaknya pemberitaan mengenai dinas – dinas dan kecamatan serta program kerja di kota bandung sehingga perlu klarifikasi dan penjelasan informasi lebih lanjut.

Dari permasalahan diatas untuk mengatasinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melaksanakan Program Bandung Menjawab dimana program ini adalah sarana informasi untuk warga Kota Bandung untuk mengetahui perkembangan apa saja yang terjadi di kota bandung serta program kerja dari dinas atau kecamatan yang menghadiri program bandung menjawab ini. Untuk mengatasi informasi yang lebih cepat dan akurat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melakukan publikasi langsung setelah dilakukannya bandung menjawab ini agar warga kota bandung dapat membaca dan mengetahui hasil dari program bandung menjawab ini melalui website [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id). Dari masalah diatas akhirnya peneliti mengambil masalah dari salah satu program bandung smart city yaitu Program Bandung Menjawab yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Bandung menjawab ini merupakan bagian dari Bandung Smart City dimana warga Kota Bandung bisa mengakses tentang program ini di website resmi Pemerintah Kota Bandung. Bandung *Smart City* ini pun termasuk ke dalam PERWAL Kota Bandung No. 533 Tahun 2014 tentang Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.

Dilihat dari banyaknya bidang dinas di kota Bandung, maka peneliti tertarik untuk meneliti pada salah satu dinas yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya mengenai program yang dilaksanakan Dinas ini yaitu Program Bandung Menjawab. Yang akan diteliti oleh peneliti disini adalah “Kegiatan Komunikasi Massa dalam Program Bandung Menjawab Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”. Peneliti meneliti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan dinas yang menangani penggarapan konsep Bandung *Smart City* di Kota Bandung dan merupakan dinas yang ditunjuk oleh Wali Kota Bandung untuk melaksanakan Program Bandung Menjawab.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

**“Bagaimana Kegiatan Komunikasi dalam Program Bandung Menjawab Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?”**

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan kegiatan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Program Bandung Menjawab?

2. Bagaimana Cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung membentuk kerjasama tim dalam mewujudkan Program Bandung Menjawab?
3. Bagaimana Cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mempublikasikan kegiatan komunikasi media online Program Bandung Menjawab melalui website [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id) supaya efektif ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses pelaksanaan kegiatan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Program Bandung Menjawab.
2. Untuk mengetahui cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung membentuk kerjasama tim dalam mewujudkan Program Bandung Menjawab.
3. Untuk mengetahui cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mempublikasikan kegiatan komunikasi media online Program Bandung Menjawab melalui website [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id) supaya efektif.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan informasi dan pengetahuan komunikasi massa khususnya mengenai kegiatan komunikasi.

2. Memberikan pemahaman bagaimana kegiatan komunikasi yang baik dalam meningkatkan kinerja dan tujuan dinas.
3. Memberikan pemahaman bahwa Kegiatan Komunikasi yang baik dapat memiliki peran yang besar pada suatu dinas.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi dinas penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan apakah kegiatan komunikasi yang dilakukan membawa perubahan baru di dalam program-program yang akan dilaksanakan dinas.
2. Memberikan pemahaman kepada masyarakat pentingnya kegiatan komunikasi pada suatu dinas.
3. Dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Pengertian Istilah**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dalam penelitian ini, maka peneliti hanya membatasi ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini secara subjek dibatasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Masalah difokuskan hanya pada kegiatan komunikasi pada program Bandung menjawab yang diadakan oleh dinas komunikasi dan informatika kota Bandung.

3. Penelitian ini dilakukan di bulan Mei - Oktober 2015.
4. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan data kualitatif.

### **Pengertian Istilah**

1. Kegiatan merupakan bagian dari program yang dilaksanakan oleh satu atau lebih unit kerja pada SKPD sebagai bagian dari pencapaian sasaran terukur pada suatu program dan terdiri atas sekumpulan tindakan.
2. Menurut Phil. Astrid Susanto (2010) dalam buku *Komunikasi dalam Teori dan Praktek* hal 213 mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti.
3. Bandung Menjawab adalah bagian upaya menuju Bandung *Smart City*. Bandung sebagai Kota Pintar inilah yang menuntut Dinas dan Kecamatan terkait untuk menjawab pemberitaan di media cetak mengenai pemberitaan tersebut dan sosialisasi program kerja yang akan dilaksanakan untuk dipublikasi melalui media cetak dan media online website resmi Pemerintah Kota Bandung [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id) dan seluruh warga Bandung.



## 1.6 Kerangka Pemikiran

### Kerangka Teori

Setiap penelitian memerlukan teori sebagai landasan kerangka berpikir untuk mendukung pemecahan masalah secara sistematis. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang akan memuat pokok-pokok pikiran yang dapat menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan dibahas. dengan adanya kerangka teori, peneliti akan memiliki landasan dalam menentukan tujuan dan arah penelitiannya. Dalam penelitian ini teori yang dianggap relevan adalah teori difusi inovasi.

#### 1.6.1 Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communication* yaitu bersumber dari kata *communis* yang berarti sama - sama, disini maksudnya adalah kesamaan makna. Jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yan disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan (Effendi, 2005 : 9). Jika tidak terdapat kesamaan makna maka proses komunikasi tidak akan terjadi. Lawrence Kincaid (dalam Cangara 2006 : 19) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. dari definisi diatas dapat dilihat bahwa maksud dari komunikasi menyebabkan adanya perubahan sikap dan perilaku dari diri komunikan. akan tetapi untuk melakukan itu bukanlah mudah melainkan harus melakukan komunikasi yang efektif dan komunikatif.

Menurut Lasswell, komunikasi yang efektif itu harus memiliki lima unsur yang tertera dalam pertanyaan: “*who says what in which channel to whom with what effect?*”. Ada pun kelima unsur ini adalah:

*Who* : komunikator (*source, sender*) *Says what* : pesan (*message*) *In which channel* : saluran (*media*) *To whom* : komunikan (*receiver*) *With what effect* : efek/ dampak .

### 1.6.2 Media Baru

Media Baru adalah istilah yang dimaksudkan untuk mencakup kemunculan digital, komputer, atau jaringan teknologi informasi dan komunikasi di akhir abad ke-20. Sebagian besar teknologi yang digambarkan sebagai media baru adalah digital, seringkali memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan, padat, mampat, interaktif dan tidak memihak. Secara sederhana media baru adalah media yang terbentuk dari interaksi antara manusia dengan komputer dan internet secara khususnya. Termasuk di dalamnya adalah web, blog, online social network, online forum dan lain-lain yang menggunakan komputer sebagai medianya.

Menurut para ahli :

Menurut Everett M. Rogers (dalam Abrar, 2003:17-18) merangkumkan perkembangan media komunikasi ke dalam empat era. Pertama, era komunikasi tulisan, Kedua, era komunikasi cetak, Ketiga, era telekomunikasi, dan Keempat, era komunikasi interaktif. Media baru adalah media yang berkembang pada era komunikasi interaktif.

Menurut Ron Rice mendefinisikan media baru adalah media teknologi komunikasi yang melibatkan komputer di dalamnya (baik mainframe, PC maupun Notebook) yang memfasilitasi penggunaanya untuk berinteraksi antar sesama pengguna ataupun dengan informasi yang diinginkan.

Sementara menurut McQuail, media baru adalah tempat dimana seluruh pesan komunikasi terdesentralisasi; distribusi pesan lewat satelite meningkatkan penggunaan jaringan kabel dan komputer, keterlibatan audiens dalam proses komunikasi yang semakin meningkat.

#### **Pandangan terhadap new media**

Pandangan terhadap new media dapat berpengaruh positif dan negatif. Berpengaruh positifnya info dari media sangat mudah dan sangat cepat, dapat diakses di mana pun serta mendapatkannya sangat lah murah. Pengaruh negative new media terhadap manusia adalah info dari media tersebut tanpa batas dan dapat masuknya budaya luar melalui media baru ini, jika tidak di dasarkan kepada ilmu pengetahuan maka akan menimbulkan hal-hal yang negative terhadap masyarakat.

### **1.6.3 Teori Media Baru**

#### **Latar Belakang Teori**

Teori media baru merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy, yang mengemukakan bahwa media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. Dalam teori media baru, terdapat dua pandangan,

pertama yaitu pandangan interaksi sosial, yang membedakan media menurut kedekatannya dengan interaksi tatap muka. Pierre Levy memandang World Wide Web (WWW) sebagai sebuah lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel, dan dinamis, yang memungkinkan manusia mengembangkan orientasi pengetahuan yang baru dan juga terlibat dalam dunia demokratis tentang pembagian mutual dan pemberian kuasa yang lebih interaktif dan berdasarkan pada masyarakat.

Sedangkan pendekatan kedua yaitu Pandangan integrasi sosial, yang merupakan gambaran media bukan dalam bentuk informasi, interaksi, atau penyebarannya, tetapi dalam bentuk ritual, atau bagaimana manusia menggunakan media sebagai cara menciptakan masyarakat. Media bukan hanya sebuah instrumen informasi atau cara untuk mencapai ketertarikan diri, tetapi menyatukan kita dalam beberapa bentuk masyarakat dan memberi kita rasa saling memiliki.

Definisi lain mengemukakan, media baru merupakan digitalisasi yang mana sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan sains, dari semua yang bersifat manual menjadi otomatis ,dan dari semua yang bersifat rumit menjadi ringkas. Digital adalah sebuah metode yang kompleks, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia. Digital ini juga selalu berhubungan dengan media, karena, media ini adalah sesuatu yang terus selalu berkembang dari media zaman dahulu (*old media*) sampai sekarang yang sudah menggunakan digital (*modern media/new media*).

Teori Media Baru masih dalam tahap awal pengembangan dan ada banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk menyempurnakan dan memperluas

beberapa argumen dasar yang ditetapkan. Namun, apa yang jelas sekarang adalah bahwa konsepsi, media telah dianalisis dan diuji melalui kebanyakan seluruh beragam sekolah, teori dan metodologi. Dengan mengatur beberapa hal dalam konteks 'modernis' dan 'postmodern', telah membantu untuk mengklarifikasi banyak perdebatan besar yang terjadi di dalam dan sekitar lapangan secara keseluruhan. 'Teori digital' mungkin belum disiplin dengan benar, tetapi kehadirannya akan dirasakan dan cara yang kita sebut New Media panjang ke masa depan.

#### **1.6.4 Teori Komunikasi Sirkuler Dua Arah**

Model sirkuler umumnya berangkat dari paradigma antarpribadi, di mana kedudukan komunikator dan komunikan relatif setara. Munculnya paradigma baru ini merupakan pemisahan dari paradigma yang lama tentang komunikasi yang linear. Model sirkuler dikritik karena adanya kesamaan tingkat (*equality*) antara komunikator dan komunikan.

#### **Model Schramm**

Schramm menggunakan unsur *source* dan *destination* tapi tidak memunculkan transmitter dan receiver, yang ada adalah *encoder* (alat penyandi) dan *decoder* (alat penyandi balik). Menurut model ini, *source* boleh menjadi seorang individu atau organisasi, sinyalnya adalah bahasa dan *destination*-nya adalah pihak lain kepada siapa sinyal itu ditujukan.

Dalam komunikasi lewat website, *encoder* dapat berupa informasi dan *decoder* adalah artikel. Dalam komunikasi antarmanusia *source* dan *encoder* adalah satu orang sementara *decoder* dan *destination* pada sisi yang lainnya.

Itulah sebabnya pada modelnya yang kedua ia mulai menyatukan *source* (sumber) dengan *encoder* (alat penyandi) yang semula terpisah. Demikian pula halnya dengan *decoder* (alat penyandi balik) yang ditempelkan dengan *destination* (tujuan). Selain itu, ia menambah unsur *field of experience* (bidang pengalaman) yang dimiliki kedua pelaku komunikasi. *Source* menyandi (*encode*) dan *destination* menyandi balik (*decode*) pesan berdasarkan pengalaman yang dimiliki masing-masing.

Pada model ini, Schramm menggambarkan komunikasi sebagai proses sirkuler. Untuk pertama kalinya ia menggambarkan dua titik pelaku komunikasi yang melakukan fungsi *encoder*, *interpreter*, *decoder*. Dalam proses sirkuler ini, setiap pelaku komunikasi bertindak sebagai *encoder* dan *decoder*. Ia meng-*encode* pesan ketika menerimanya. Pesan yang diterima kembali dapat disebut umpan balik, yang tetap ia beri nama *message*. Umpan balik inilah yang telah membuat model linear menjadi sirkuler.

#### **1.6.5 Bandung Smart City**

Bandung *Smart City* Council yang dibagi dalam 7 pokja, mulai dari bidang information and communications technology (ICT), pendidikan, kesehatan, ekonomi, transportasi, e-government dan teknopolis. Salah satu yang penting dan mendasari Bandung *Smart City* ini adalah infrastruktur ICT. Karena Bandung *Smart City* akan mengubah yang dulunya serba manual menjadi otomatis serta efisien dengan hadirnya teknologi pintar di berbagai lini. “Yang pertama adalah interkoneksi antar SKPD dan kecamatan agar seluruh SKPD

dan Kecamatan telah terkoneksi, akan membuat tingkat keamanan dan efisiensi dalam lalu lintas data dan informasi masih kurang. dimana untuk memberikan informasi yang akurat tentang program kerja dan kinerja dari Dinas dan Kecamatan Kota Bandung Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melaksanakan Program Bandung Menjawab program ini bertujuan untuk memberikan informasi secara cepat dan tepat untuk warga Bandung melalui media online website hal ini dilakukan untuk mempermudah warga Bandung untuk mengakses sebuah kebutuhan informasi yang tadinya hanya melalui media cetak menjadi ke media online hal ini untuk mewujudkan Bandung *Smart City* dalam semua pengaksesan informasi dan pelayanan kepada seluruh warga Kota Bandung.

#### **1.6.6 Bandung Menjawab**

Bandung Menjawab adalah bagian upaya program populis menuju Bandung *Smart City*. Bandung sebagai Kota Pintar inilah yang menuntut Dinas dan Kecamatan terkait untuk menjawab pemberitaan di media cetak mengenai pemberitaan tersebut dan sosialisasi program kerja yang akan dilaksanakan untuk dipublikasi kepada para wartawan dan seluruh warga Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan informatika Kota Bandung Bapak H. Aos W.A. Bintang,S.E,M.Si pada tanggal 5 Oktober 2015 Tujuan dari Kegiatan Program Bandung Menjawab ini adalah merupakan usulan dari Wali Kota Bandung Ridwan Kamil agar warga Bandung mengetahui program kerja dan klarifikasi dari Dinas dan Kecamatan Kota Bandung mengenai pemberitaan yang

beredar agar warga Bandung mengetahui klarifikasi dari pemberitaan tersebut. dalam pelaksanaan Program Bandung Menjawab ini diadakan setiap hari Selasa dan Kamis pada setiap minggunya untuk mengisi daftar tamu untuk menghadiri program Bandung Menjawab ini adalah Dinas dan Kecamatan Se-Kota Bandung yang setiap minggunya ada 2 Dinas dan Kecamatan yang mengisi daftar tamu Program Bandung Menjawab. Penyebaran informasi dalam pengenalan Program Bandung Menjawab ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menggunakan surat kerja dan media sosial. Untuk tanggapan dari Dinas Kecamatan Se-Kota Bandung mengenai Program Bandung Menjawab ditanggapi sangat positif karena dengan adanya Program Bandung Menjawab Dinas dan Kecamatan dapat memberikan jawaban tentang pemberitaan media massa khususnya yang menjadi topik utama serta mensosialisasikan program-program yang akan dilaksanakan dinas dan kecamatan tersebut melalui media cetak dan media online website resmi Pemerintah Kota Bandung yaitu [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id). Pada Program Bandung Menjawab ini di temukan beberapa permasalahan sehingga perlu dilaksanakannya program Bandung Menjawab ini yaitu Meningkatnya kritik dan saran dari masyarakat untuk dinas terkait di Kota Bandung, Menuntutnya pemberitaan tentang pemerintah kota Bandung melalui media online, Peran aktif warga Bandung dalam berbagai aspek pengembangan Kota Bandung, Banyaknya pemberitaan mengenai Walikota, Wakil Walikota dan Dinas – Dinas serta program kerja di Kota Bandung sehingga perlu klarifikasi dan penjelasan informasi lebih lanjut.



Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Bapak H. Aos W.A. Bintang, S.E,M.Si. pada tanggal 5 Oktober 2015 mengenai Bandung *Smart City* Program Bandung Menjawab ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dikarenakan adanya beberapa macam masalah yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatnya keingintahuan warga Kota Bandung akan program kerja dan kinerja dinas terkait di Kota Bandung.
2. Menuntutnya pemberitaan tentang pemerintah Kota Bandung.
3. Peran aktif warga Bandung dalam berbagai aspek pengembangan Kota Bandung.
4. Banyaknya warga Kota Bandung yang belum mengetahui akan bagaimana pelaksanaan Program Bandung Menjawab.