

## ABSTRAK

Berdasarkan *masterplan Bandung Smart City* (2015), rancangan arsitektur pengembangan *Smart City* (kota pintar) di Kota Bandung terdiri dari 10 area prioritas antara lain energi, perdagangan keamanan, pemerintahan, pendidikan, lingkungan, kependudukan, transportasi, kesehatan, dan keuangan. Salah satu upaya pemerintah kota Bandung yang dikaitkan langsung dengan kebijakan di atas adalah *Bandung Command Center* (BCC). *Bandung Command Center* merupakan upaya menuju *Bandung Smart City* yang mana pengawasannya dilakukan tidak secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif *Bandung Command Center* dalam peningkatan layanan publik di Kota Bandung.

Efektivitas dikatakan efektif apabila rencana dan program awal yang ditetapkan sudah tercapai. Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi pada penelitian ini adalah pendekatan *goal oriented approach*. Objek penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung dan pejabat struktural Pemkot Bandung. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 172 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa analisis *Bandung Command Center* dinyatakan dalam bentuk penilaian total skor dan persentase perolehan berdasarkan persepsi responden. Nilai rata-rata untuk efektivitas *Bandung Command Center* dalam peningkatan layanan publik di Kota Bandung adalah 3.74. Dengan demikian *Bandung Command Center* dalam peningkatan layanan publik di Kota Bandung berada pada kategori efektif.

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