**Abstrak**

Bandung *Command Center* (BCC) merupakan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah kota Bandung sebagai salah satu upaya mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. Fungsi utama dari BCC yaitu menyempurnakan pelayanan publik dari pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat. Didalam BCC terdapat tiga layanan unggulan yaitu LAPOR!, *Panic Button*, dan *Call Center* 112. Dimana ketiga layanan ini diharapkan dapat mengefektifkan palayanan public dalam hal pengaduan, dan pengawasan di Kota Bandung.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung yang masih belum efektif dalam pelaksanaannya. Karena pada kenyataannya pelayanan yang diberikan belum optimal. Sehingga perlu adanya perbaikan dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam teknisnya, pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan tringulasi. Informan penelitian yang berjumlah 8 informan yang terdiri dari tiga orang pegawai Diskominfo dan lima orang masyarakat di Kota Bandung.setelah data terkumpul dilakukan klasifikasi editing, penyajian dan pengolahan data sesuai karakter dan jenis masing-masing data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bandung *Command Center* masih belum efektif dalam melayani masyarakat dalam hal pengaduan dan pengawasan. Kurangnya sosialisasi mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui Bandung *Command Center* dan segala layanan yang telah disediakan didalamnya.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Bandung *Command Center*, *Smart City*

***Abstract***

*Bandung Command Center (BCC) is an innovation created by the Bandung city government as one of the efforts to realize Smart City in the City of Bandung. The main function of the BCC is to improve the public service of the Bandung City government to the public. In the BCC there are three excellent services, namely LAPOR !, Panic Button, and Call Center 112. Where these three services are expected to be effective in public service matters in the case of complaints and supervision in the City of Bandung.*

*The purpose of this study was to explain the Bandung Command Center Service Effectiveness in Creating Smart City in Bandung City which is still not effective in its implementation. Because in reality the services provided are not optimal. So that there is a need for improvement in its implementation.*

*This study uses a qualitative approach to the case study method. In technical terms, data collection is carried out using in-depth interviews, observation, documentation and tringulation methods. The research informants consisted of 8 informants consisting of three employees of Diskominfo and five people in the city of Bandung. After the data was collected, the classification of editing, presentation and processing of data was carried out according to the character and type of each data.*

*The results showed that the Bandung Command Center service was still not effective in serving the community in terms of complaints and supervision. Lack of socialization resulted in many people who did not know the Bandung Command Center and all the services provided therein.*

*Keywords: Service Effectiveness, Bandung Command Center, Smart City*

**Abstrak**

Bandung *Command Center* (BCC) mangrupa inovasi dijieun ku pamaréntah kota salaku bagian tina usaha ngawujudkeun *Smart City* di Bandung. Fungsi utama nu BCC nu ningkatkeun palayanan publik ti pamaréntah Bandung ka masarakat. Dina BCC aya tilu jasa unggulan!, LAPOR!, *Panic Button*, sarta *Call Center* 112. Dimana tilu tina jasa ieu diperkirakeun streamline nu palayanan publik dina watesan keluhan na pangawasan di Bandung.

Tujuan pangajaran ieu keur nerangkeun efektivitas layanan Bandung *Command Center* di merealisasikan *Smart City* di Bandung, nu masih teu éféktif dina praktek. Alatan kanyataan yén layanan nu disadiakeun teu optimal. Jadi kabutuhan pamutahiran dina palaksanaan na.

Ulikan ieu dipaké pendekatan kualitatif jeung metoda studi kasus. Dina teknis, pendataan ieu dilakukeun ku di-jero wawancara, observasi, dokuméntasi, jeung tringulasi. Informan anu éta 8 informan nu diwangun ku tilu karyawan jeung lima komunitas Diskominfo Kota klasifikasi Bandung.setelah dipigawé ngédit dikumpulkeun data, presentasi jeung ngolah data anu luyu jeung karakter tur tipe unggal data.

Hasil némbongkeun yén layanan Bandung *Commad Center* masih tacan efektif dina porsi masarakat dina watesan keluhan na pangawasan. Kurangna sosialisasi nyababkeun raloba jalma nu teu nyaho Bandung *Command Center* sarta sagala jasa nu geus disadiakeun therein.

Konci: Efektivitas Pelayanan, Bandung *Command Center*, *Smart City*