

ABSTRAK

Kota Bandung disebut sebagai kota dengan tata kelola pemerintahan terbaik se-Indonesia. Hal ini dikarenakan Ridwan Kamil menganut konsep *smart city* di mana *smart city* digunakan untuk menyelesaikan masalah kota dengan menerapkan pemanfaatan ICT. Ridwan Kamil berharap dukungan dari masyarakat Kota Bandung agar konsep kota pintar ini dapat direalisasikan secara maksimal. Untuk itu, perlu diketahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pembangunan Bandung *Smart City*.

Ridwan Kamil membentuk 10 area prioritas Bandung *Smart City*, yaitu; 1) *smart government*, 2) *smart education*, 3) *smart health*, 4) *smart transportation*, 5) *smart surveillance*, 6) *smart energy/smart grid*, 7) *smart society*, 8) *smart payment*, 9) *smart commerce/smart trading*, dan 10) *smart environment*. Kesepuluh area prioritas tersebut akan digunakan sebagai dimensi penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode *non-probability sampling* sejumlah 400 responden. Sedangkan untuk menganalisis data, peneliti menggunakan analisis indeks kepuasan pelanggan dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Kesimpulan penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan kinerja pembangunan Bandung *Smart City* berdasarkan 10 area prioritas masuk ke kategori tidak puas karena 10 area prioritas tersebut memiliki rata-rata tingkat kepuasan di bawah 100%. Adapun jika dianalisis melalui IPA, terdapat 9 atribut yang perlu diperbaiki dan 21 atribut yang perlu dipertahankan.

Kata Kunci: *Smart City*, Kepuasan, Ekspektasi, Persepsi, *Importance Performance Analysis*