

## ABSTRAK

Mewujudkan Bandung sebagai kota yang berbasis Smart City merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan lebih baik. Hay.U Bandung adalah perizinan pintar yang menggunakan sistem informasi, sehingga untuk mengurus perizinan dapat dilakukan dimana saja. Akan tetapi kinerja sektor pemerintahan harus diamati dan dievaluasi. Maka dilakukan penelitian tentang efektivitas yang berisi penilaian apakah Hay.U Bandung berhasil atau tidak. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Layanan Hay.U Bandung (Studi Pada Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan perizinan melalui Hay.U Bandung. Faktor dari penelitian ini menggunakan analisis *PIECES*, yang terdiri dari *performance, information, efficiency, control, economy, dan service*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dengan metode kualitatif. Serta teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar indikator dari faktor *performance, information, efficiency, control, economy, dan service* telah sesuai yang diharapkan dengan tercapainya tujuan dan menunjang kinerja *user* maupun karyawan.

Hasil dari penelitian mengenai efektifitas Hay.U Bandung ini adalah Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu harus fokus memberikan kemudahan ketika *user* menginput data, *user* masih disulitkan ketika menginput data karena banyak yang harus dilampirkan. Lalu peningkatan keakuratan informasi yang dapat meningkatkan efektifitas sistem perizinan *online* melalui Hay.U Bandung.

Kata Kunci : Efektivitas, Hay.U Bandung, Perizinan *Online*, Analisis *PIECES*.