

ABSTRAK

Dalam hal peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kepada masyarakat, pemerintah menggunakan ICT sebagai bentuk dari *E-Government*. Kota Bandung sebagai kota percontohan *smart city* sudah menerapkan pengembangan pemerintahan berbasis elektronik di berbagai aspek.

Sejalan dengan hal tersebut BPPT Kota Bandung ikut serta mengembangkan *Smart Government* Kota Bandung dengan menerapkan sistem perizinan *online*. penggunaan perizinan *online* bertujuan untuk dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya praktik calo, pungutan liar dan negosiasi.

Setelah melakukan pra survei dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada pelaku usaha di 7 Sentra Industri di Kota Bandung untuk mengetahui seberapa efektif layanan, tidak ada satupun pelaku usaha di 7 sentra industri yang sudah menggunakan layanan perizinan *online*. Sehingga dalam penelitian ini untuk menggali lebih dalam masalah yang terjadi, metode kuantitatif yang semula digunakan diubah menjadi kualitatif.

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas perizinan *online* di Sentra Industri Kota Bandung. penelitian ini mengumpulkan sumber data melalui teknik wawancara semi-terstruktur dan observasi terstruktur kepada tujuh informan perwakilan 5 Sentra Industri Kota Bandung. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Variabel yang digunakan adalah efektivitas dengan 3 dimensi jangka pendek, yaitu produksi, efisiensi dan kepuasan.

Hasil menunjukkan belum efektifnya perizinan online BPPT Kota Bandung yang dapat dilihat dari kriteria efektivitas yang digunakan. dari sisi produksi, persyaratan untuk kelengkapan izin usaha dalam program perizinan *online* masih terkesan menyulitkan.

Kata kunci : Efektivitas; Perizinan Online; Smart City;