ABSTRAK

Smart City telah diterapkan oleh banyak negara di dunia, salah satunya di Indonesia. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah menerapkan konsep *smart city*. Dalam membangun *smart city*, terdapat beberapa komponen, termasuk infrastruktur. *Wi-Fi* merupakan salah satu infrastruktur yang mendukung adanya Bandung *Smart City*. Tujuan diterapkannya Bandung *Smart City* adalah meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Bandung. Maka dari itu, penelitian ini membahas mengenai kepuasan masyarakat kota Bandung terhadap *Wi-Fi* dengan mengambil studi kasus di Taman Balai Kota Bandung sebagai salah satu taman kota yang ramai dikunjungi untuk melihat sejauh mana *Wi-Fi* bekerja dalam memfasilitasi masyarakat untuk mengakses internet dalam mendukung Bandunug *Smart City*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode *purposive* sampling dengan jumlah sampel sebanyak 385 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian dengan perhitungan menggunakan teknik *importance performance analysis* (IPA), dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa masyarakat Kota Bandung tidak puas terhadap *Wi-Fi* yang terdapat pada Taman Balai Kota Bandung dengan tingkat kepuasan di bawah 100%. Setelah digambarkan dalam ke dalam diagram kartesius, terdapat dua sub indikator yang perlu ditingkatkan pelayanannya, yaitu perlu adanya kekuatan sinyal yang memadai (Cakupan Sinyal *Wi-Fi*) dan kecepatan saat *download* (Kecepatan Akses *Wi-Fi*). Serta tujuh sub indikator yang tetap dipertahankan pelayanannya, yaitu jumlah *Wi-Fi* lebih dari satu (Cakupan Sinyal *Wi-Fi*), *Wi-Fi* cukup meng-*cover* area Taman Balai Kota Bandung (Cakupan Sinyal *Wi-Fi*), koneksi *Wi-Fi* mudah dicari (Kemudahan Akses *Wi-Fi*), tidak perlu *log in* ketika mengoneksikan *Wi-Fi* (Kemudahan Akses *Wi-Fi*), terdapat kursi untuk membuat nyaman ketika mengakses *Wi-Fi* (Kenyamanan Tempat Akses *Wi-Fi*), keteduhan Taman Balai Kota Bandung ketika masyarakat sedang mengakses *Wi-Fi* (Kenyamanan Tempat Akses *Wi-Fi*), dan perasaan nyaman ketika sedang menggunakan *Wi-Fi* di Taman Balai Kota Bandung (Kenyamanan Tempat Akses *Wi-Fi*).

Kata Kunci: *Smart City*, *Wi-Fi*, IPA, Kepuasan