**ABSTRAK**

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan inovasi yang dibangun oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah Kota Bandung dalam pengawasan program-program pembangunan. Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijaring melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tentang kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) untuk mewujudkan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan pengaduan. Layanan ini dari segi pelaksanaan sudah efektif. Karena pelayanan yang diberikan sudah optimal namun perlu dikembangkan lagi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dalam teknisnya, pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Informan penelitian yang berjumlah empat informan yang terdiri dari tim ahli LAPOR, kepala UPT Pusminta, masyarakat pengguna LAPOR dan Masyarakat yang belum menggunakan LAPOR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah baik diukur dari dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al. yang meliputi Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Namun, kurangnya sosialisasi mengakibatkan sebagian masyarakat belum mengetahui program LAPOR yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Bandung.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat**

***ABSTRACT***

 *People's Online Complaints and Complaints Service (LAPOR) is an innovation built by the Office of the President's Staff (KSP) to involve public participation and increase two-way interaction between the community and the Bandung City Government in supervising development programs. Participation and interaction of the general public is captured through acceptance and follow-up of aspirations and complaints, all of which are well documented in the LAPOR application! with advanced technology features and can be accessed easily by the public*

*The purpose of this study was to analyze the quality of public complaint services through the People's Online Complaint Aspiration Service (LAPOR) to realize services that facilitate the public in the complaints service. This service in terms of implementation has been effective. Because the services provided are optimal but need to be developed again in the implementation.*

*This study uses a qualitative approach to the case study method in technical, data collection is done by in-depth interview, observation, documentation and triangulation methods. The research informants were four informants consisting of the LAPOR expert team, the head of the UPT Pusminta, the community of LAPOR users and the people who had not used LAPOR.*

*The results showed that the service of the People's Online Complaint Aspiration Service (LAPOR) program was well measured from the dimensions of service quality according to Zeithaml et.al. which includes Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, the lack of socialization resulted in some people not knowing the LAPOR program provided by the Bandung City government.*

***Keywords: Service quality, online people’s aspiration complaints service***

**RINGKESAN**

Aspirasi Service jeung keluhan Online Rahayat (ngalaporkeun) mangrupa inovasi anu diwangun ku Staf Kantor Présidén (KSP) pikeun involvement publik jeung ningkatkeun interaksi dua arah antara jalma jeung Pamaréntah Kota Bandung di monitoring program pangwangunan. Partisipasi sarta interaksi masarakat umum geus direbut ngaliwatan ditampa sarta turutan-up aspirasi na keluhan, sakabéh nu ogé documented dina ngalaporkeun aplikasi! kalawan fitur technologically canggih tur bisa diakses kalawan gampang ku masarakat.

Tujuan pangajaran ieu cara analisa keluhan publik ngeunaan kualitas layanan ngaliwatan aspirasi (ngalaporkeun) Service Online keluhan Rahayat keur ngawujudkeun layanan anu ngamungkinkeun urang di layanan of keluhan nu. jasa ieu geus éféktif dina watesan palaksanaan. Kusabab éta layanan nu disadiakeun nyaéta optimal tapi kudu bisa maju salajengna dina palaksanaan nu.

Ulikan ieu dipaké pendekatan kualitatif jeung studi kasus di métode teknis, pendataan ieu dilakukeun ku di-jero wawancara, observasi, dokuméntasi jeung triangulation. The informan anu opat narasumber diwangun ku tim ahli ngalaporkeun, kapala UPT Pusminta, pamaké komunitas sarta ngalaporkeun masarakat anu teu dipaké ngalaporkeun.

Hasil némbongkeun yén keluhan layanan program Service Online aspirasi Rahayat (ngalaporkeun) mangrupakeun ukuran alus tina dimensi kualitas layanan ku Zeithaml dkk nu ngawengku tangible, reliabiliti, responsiveness, jaminan, sarta empati. Sanajan kitu, kurangna sosialisasi ngakibatkeun sababaraha urang teu terang program ngalaporkeun anu geus disadiakeun ku pamaréntah Bandung.

**Kata konci: Kualitas Pelayanan, Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat**