

RINGKESAN

Masalah utama tina panilitian ieu nyaéta kualitas pelayanan publik dina aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung rendah, kusabab lami na waktos disposisi keluhan, informasi tindak lanjut anu teu jelas, sareng keluhan anu henteu dituturkeun nepi. Ieu tangtosna bertentangan sareng SOP LAPOR anu parantos ditetepkeun. Panilitian ieu fokus kana tujuan laporan keluhan COVID-19 (Physical Distancing) 2020 nu aya di LAPOR Kota Bandung. Panilitian ieu dimaksudkeun pikeun ngadéskripsikeun sareng nganalisis kualitas pelayanan publik ngalangkungan objék LAPOR tina laporan keluhan COVID-19 (Physical Distancing) 2020 di Kantor Informasi sareng Komunikasi Kota Bandung. Ngarujuk kana latar balakang di luhur, metode panalungtikan anu digunakeun nyaéta deskriptif kualitatif kalayan pendekatan studi kasus dina raraga ngadéskripsikeun, nganalisis sareng ngawatesan masalah anu diangkat. Téhnik ngumpulkeun data dilakukeun ku wawancara, obsérvasi jeung dokuméntasi. Dumasar kana hasil panilitian anu dipikaterang, tiasa ditingali yén kualitas pelayanan publik dina obyék laporan keluhan COVID 19 (Physical Distancing) 2020 ngalangkungan LAPOR Kota Bandung cekap optimal, tapi teu acan idéal ditingali ti masih aya laporan anu henteu numutkeun SOP dugi ka keluhan nu henteu dipilampah. Neruskeun tina hasil panilitian, aya 89 keluhan ngeunaan objék laporan COVID-19 (Physical Distancing) 2020 anu dikintunkeun ka LAPOR Kota Bandung, saloba 74 keluhan ngagaduhan status "réngsé", 1 keluhan ngagaduhan status "prosés", 14 keluhan ngagaduhan status "teu dituturkeun". Janten, dina upaya terus ngadorong kualitas pelayanan publik, résponsipitas sareng kajelasan anu dituduhkeun kana keluhan masarakat tiasa dijantenkeun salaku indikator pikeun ningkatkeun kualitas pelayanan, khususna pengelolaan keluhan publik online pikeun ngahontal kualitas anu diarepkeun.

Kata Konci: Kualitas Pelayanan Publik, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)