

ABSTRAK

Wendi Wibisana. *Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Media Informasi dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung.*

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Bandung saat ini dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Maksud dari kegiatan pelayanan dan pengaduan adalah untuk menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat. Hal tersebut yang menjadikan Program LAPOR sebagai Program Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung. Selain daripada itu, program ini juga bertujuan untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal kontrol kepada pemerintah dan melancarkan arus informasi/komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini yang kemudian menjadikan program ini sebagai Media Informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang sikap pemerintah Kota Bandung dalam menjalankan serta mengelola program LAPOR, persepsi publik terhadap program LAPOR, langkah Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pemahaman mengenai program LAPOR, dan yang terakhir untuk mengetahui persepsi publik dengan adanya program LAPOR.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi sebuah teori komunikasi, yaitu teori manajemen komunikasi (*relationship management theory*) oleh Ledingman. Asumsi teori manajemen hubungan kemudian dianalogikan dengan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang implementasiya identik dengan aktivitas komunikasi yang didalamnya terdiri atas sikap, persepsi, pengetahuan dan reaksi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bandung selaku pengelola Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) bersikap profesional dalam menanggapi pengaduan serta mengelola program dengan baik serta memberikan pemahaman kepada masyarakatnya mengenai program ini, terbukti dari respon serta persepsi masyarakat yang menganggap Pemerintah Kota Bandung lebih aktif dan responsif dalam menanggapi pengaduan maupun penyampaian aspirasi. Program LAPOR berdampak baik bagi Pemerintah Kota Bandung dengan mendapat kepercayaan dari penggunanya yaitu publik pemerintah Kota Bandung itu sendiri.

ABSTRACT

Wendi Wibisana. *Online People's Aspirations and Complaints Service Program (LAPOR) as Media Information and Public Services of the City Government of Bandung.*

The Bandung Online People's Aspirations and Complaints Service Program (LAPOR) is currently managed by the Technical Implementation Unit (UPT) of the Government Information Management Center for Communication and Information Services (DISKOMINFO) of the City of Bandung. The purpose of service and complaint activities is to collect ideas, suggestions, criticisms, and opinions from the public. This is what makes LAPOR's Program a Bandung City Government Public Service Program. Apart from that, this program also aims to increase community participation in terms of control to the government and smooth the flow of information / communication between the government and the community. This then makes this program an Information Media.

This study aims to find out about the attitude of the Bandung City government in running and managing the LAPOR program, public perceptions of the LAPOR program, the steps of the Bandung City Government in providing an understanding of the LAPOR program, and finally to find out public perceptions with the LAPOR program.

This research is based on the assumption of a communication theory, namely communication management theory (relationship management theory) by Ledingman. The assumption of relationship management theory is then analogized to the Online People's Aspirations and Complaints Service Program (LAPOR), whose implementation is identical to communication activities which consist of attitudes, perceptions, knowledge and reactions.

While the research method used is descriptive method, data collection techniques through observation, interviews and document analysis.

The results showed that the Aspirations and People's Complaints Service program (LAPOR) managed by the Bandung city government could be a bridge between the people of Bandung City and their Government, functioning as a public service program from the Bandung city government to its community as users of the service program and functioning as a media information, both for the city government of Bandung in obtaining information about the city of Bandung through complaints or conveying the aspirations of the LAPOR program and also for the community themselves as users of service programs.