

ABSTRAK

Salma Nurul Aini, 1178010218: “Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung”.

Dalam suatu kecamatan, masyarakat bisa mendapatkan berbagai macam pelayanan publik dalam kantor kecamatan. Apabila masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka masyarakat bisa mengadukannya melalui sistem (LAPOR) seperti yang ada di wilayah Kecamatan Cibiru. Tapi pada pelaksanaannya sistem ini belum berjalan secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem berjalan serta mengevaluasi sistem (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Evaluasi Kebijakan William N Dunn yang mana Evaluasi Kebijakan memiliki enam kriteria, yaitu: (1) Efektivitas, (2) Efisiensi, (3) Kecukupan, (4) Perataan, (5) Responsivitas, (6) Ketepatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan yang didapat melalui dokumen-dokumen terkait. Serta menggunakan teknik analisis data dari Menurut Miles and Huberman.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi Sistem (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung belum terlaksana secara optimal. Karena ada beberapa permasalahan yang ditemukan, seperti belum banyaknya masyarakat yang mengetahui mengenai sistem ini, kurangnya admin dari sistem serta kurangnya sosialisasi mengenai sistem ini kepada masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi, Sistem, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)