

ABSTRAK

Kota Bandung berada pada provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia, dengan hal itu Bandung pun menjadi salah satu kota yang lebih awal merintis *Electronic Procurement*. Sejak tahun 2011 dalam konteks *E-Government*, Bandung mulai merintis tata kelola perencanaan dan penganggaran yang terintegrasi dengan IT. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) merupakan aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah yang diluncurkan oleh kantor staf presiden, kemudian diluncurkan di Bandung pada tahun 2013. Data laporan yang masuk di Kota Bandung menunjukkan penurunan yang cukup drastis dari tahun 2014 sampai 2016 jika dibandingkan dengan Kota Semarang dan Surabaya, lalu terdapat laporan dari Tim PIRAC yang menyatakan bahwa responsivitas kinerja LAPOR! secara keseluruhan berada dibawah 50%.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui *e-government service quality* yang terdapat pada *website* LAPOR! menurut para penggunanya. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran index kepuasan pelanggan dan *importance performance analysis*. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna LAPOR! dengan menggunakan *purposive sampling* kepada sebanyak 385 responden.

Hasil dari penelitian ini diperoleh data berupa tingkat indeks kepuasan konsumen atas layanan LAPOR! dengan rata-rata sebesar 78.75%. Indeks tingkat kepuasan 78.75% mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan berada tingkat hampir puas sedangkan pada *importance performance analysis*, terdapat 7 atribut yang harus ditingkatkan prioritasnya, diantara lain adalah: *site-map*, memberikan persetujuan sebelum menginput data penting, mengesahkan pengguna dan pengelola sebelum mengirimkan data, transaksi yang benar, kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat, penyampain layanan tepat waktu, dan kesesuaian sistem *website* dengan *browser* pengguna.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan *E-Government*