

## **ABSTRAK**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan pengguna jasa. KPKNL Bandung merupakan sebuah penyedia jasa layanan yang bergerak dibidang Kekayaan dan Lelang Negara dibawah naungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI. KPKNL Bandung mengutamakan kenyamanan penggunanya dalam proses pelaksanaan layanan yang diberikan. Melihat evaluasi proses pelayanan, kantor KPKNL Bandung memiliki masalah utama dalam pelaksanaan pelayanannya yaitu terbatasnya proses layanan yang mengharuskan para pengguna jasa mendatangi kantor secara langsung atau dalam artian istilah proses pelayanan walk-in.

Pihak KPKNL Bandung mengharapkan beberapa proses pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara daring yang diharapkan mempermudah para pengguna jasa dan para penyedia layanan. Melihat masalah tersebut, penulis menawarkan Aplikasi berbasis mobile bagi pengguna jasa dan website bagi pegawai yang diharapkan dapat mempermudah proses layanan KPKNL Bandung. Aplikasi tersebut bernama APTU (Up-To) – Aplikasi Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung. Aplikasi ini mempermudah proses pengajuan layanan, proses penyelesaian layanan, dan proses penilaian layanan yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan KPKNL Bandung

**Kata Kunci :** *KPKNL Bandung, Aplikasi, Android, Website, APTU, Pelayanan*