

## ABSTRAK

Pemerintah telah menetapkan seluruh aktivitas yang dilakukan secara transparan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menerapkan *e-Government*. Dinas Kominfo kabupaten Ponorogo telah menyediakan layanan LAPOR untuk melakukan aktivitas administrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam kondisi pandemi, layanan LAPOR merupakan fasilitas utama untuk mengurangi kontak langsung masyarakat dan petugas administrasi dalam menyelesaikan pengurusan dokumen. Pengamatan dilakukan untuk mengukur kualitas layanan LAPOR yang telah disediakan. Data penelitian dikumpulkan berdasarkan hasil survei yang telah disampaikan kepada para pengguna. Sebanyak 162 buah data survei yang didapat kemudian diolah menggunakan metode statistik kualitatif. Uraian dalam laporan ini bertujuan untuk menawarkan alternatif solusi agar layanan LAPOR menjadi lebih baik lagi. Alternatif solusi yg dapat dilakukan adalah melakukan sosialisasi, promosi pada media sosial, meningkatkan koordinasi kepada *administrator* Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) serta membuat video promosi yang kreatif tentang LAPOR.

**Kata Kunci:** *e-Government*, LAPOR, Layanan Informasi Publik, Statistik Kualitatif.

## ***ABSTRACT***

*The government has determined all activities to be carried out in a transparent manner. One of the efforts made is implementing e-Government. Dinas Kominfo Ponorogo regency service has provided LAPOR services to carry out administrative activities and public services to the community. In pandemic conditions, LAPOR services are the main to reduce direct community contact and administrative facilities in completing document processing. Observations were made to measure the quality of LAPOR services that had been provided. The research data is collected based on the results of the survey submitted to the users. A total of 162 survey data were obtained and then processed using qualitative statistical methods. The descriptions in this report aim to offer alternative solutions so that LAPOR services can be even better. An alternative solution that can be done is to conduct socialization, promotion on social media, improve coordination to administrators of Regional Apparatus Organizations (OPD) and Community Information Groups (KIM) and create creative promotional videos about LAPOR.*

**Keywords:** *e-Government, LAPOR, Public Information Services, Qualitative Statistics.*

