



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

20%

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Dwi Nurfitriani
Assignment title: JURNAL
Submission title: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! (Laya...
File name: Ejournal_Dwi_Nurfitriani_2002026065.docx
File size: 2.15M
Page count: 10
Word count: 3,448
Character count: 24,015
Submission date: 22-Jul-2024 07:49AM (UTC+0700)
Submission ID: 2420353848

SIMILARITY INDEX



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Rina Juwita, S.P., MHRIR
NIP. 198104172005012001

Journal Information
Jurnal Ilmiah Penelitian
ISSN: 2657-2008
E-ISSN: 2657-2008

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda

Public Service Innovation Through the SP4N-LAPOR! Application (People's Online Aspiration and Complaints Service) by the Samarinda City Communication and Information Service

Dwi Nurfitriani¹, Muhammad Reza Fahlevy²
^{1,2} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Vol. xx, No. xx Page: Published: KEYWORDS Five words maximum, comma separated	This research aims to determine the implementation and supporting factors inhibiting the SP4N-LAPOR! Application Innovation by the Samarinda City Communication and Information Service. The method used is descriptive qualitative with primary data sources obtained from observations, interviews and documentation, and secondary data sources obtained from journals, articles and others related to the research carried out. Data analysis used in the research uses the theory of Miles and Huberman which consists of 3 stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that of the five indicators used, 4 of them are maximal, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability. Then in implementing the SP4N-LAPOR! Innovation. There are also supporting and inhibiting factors from internal and external parties.

INTRODUCTION
Pemerintah pada dasarnya memiliki peran untuk menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan, pembangunan serta yang terpenting adalah peran dalam memberikan hal pelayanan sebagaimana merupakan tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berkaitan dengan peran pemerintah dalam pemberian pelayanan yang telah diatur dalam Depu Nomer 23 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tepatnya pada Pasal 1 di Ayat Pertama yang menyatakan pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan orang banyak yang terdiri atas pelayanan administratif dan pelayanan produk juga jasa dengan berlandaskan peraturan yang berlaku oleh penyedia pelayanan publik.
Sebagai penyedia layanan yang mana dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah terus berupaya untuk menyediakan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aptilia Hapsari et al., 2023). Pelayanan Publik di Indonesia pada realitanya masih banyak permasalahan, misalnya seperti diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan meningkatkan kualitas

Page: