

Lina Lafilatul Uyum - Copy.docx

by 1 1

Submission date: 08-Sep-2024 08:03PM (UTC-0700)

Submission ID: 2448211764

File name: Lina_Lafilatul_Uyum_-_Copy.docx (92.55K)

Word count: 3380

Character count: 27507

pelayanan publik adalah untuk menjamin kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan publik pada dasarnya membentuk citra tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak terlepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional dalam pelaksanaan tugas (Hasanah & Masruri, 2023).

Pelayanan publik mengacu pada upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi tuntutan semua warga negara dalam kaitannya dengan komoditas, layanan, dan jasa administrasi berdasarkan aturan hukum. Pelayanan dapat diartikan sebagai penyediaan pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan (Engkus et al., 2021). Layanan masyarakat dan layanan administrasi adalah contoh layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Terwujudnya kinerja pelayanan yang baik (good performance) di pemerintahan difasilitasi oleh kedua faktor tersebut. Dalam praktek good governance, pelayanan publik seperti perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat bahwa kebanyakan masyarakat memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya (Mirfaq et al., 2021).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah juga mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya pada suatu daerah. Karena pelayanan publik saat ini sering dijumpai lamban, mahal, membingungkan, dan tidak jelas, maka dunia usaha menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan harga yang jelas. Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya karena memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dapat dijadikan untuk menilai kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah dalam menerima pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk segera meningkatkan standar pelayanan publik di semua institusi. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat perlu terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan

masyarakat, serta penyampaian keluhan dan pengaduan (Silfiah & Nabila, 2021). Partisipasi dari masyarakat dapat mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan begitu dapat diketahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menguraikan pedoman peningkatan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah. Pedoman ini dibuat bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, karena pada hakikatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aturan yang wajib ditaati baik pemberi maupun penerima pelayanan.

Organisasi pelayanan publik menghadapi kelemahan yang menghambat kualitas yang diharapkan masyarakat. Kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. Organisasi pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan kegiatannya agar masyarakat dapat mengevaluasi kualitasnya. Penilaian kualitas layanan memerlukan masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pemerintah sebagai pelaksana. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara, namun juga berdasarkan persepsi pelanggan atau masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

Pelayanan publik seringkali menghadapi permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Jika dilihat dari pola penyelenggaraannya pelayanan publik masih kurang responsif, kurang informatif, kurang terjangkau, kurang koordinasi, terlalu birokratis, dan bahkan kurang mau mendengar keluhan ataupun saran. Jika dilihat dari sumber daya manusianya kelemahan utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Selanjutnya kelemahan kelembagaan terletak pada desain organisasi yang rumit dan tidak terkoordinasi, serta tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan publik yang ada harus segera diselesaikan serta diperlukan inovasi untuk menyelesaikan masalah tersebut secara efektif dan efisien. Sulit mewujudkan pemerintahan yang efektif tanpa adanya inovasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi

yang dapat dijadikan alat untuk menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa inovasi daerah diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dengan peraturan tersebut Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Direktori Inovasi Administrasi Negara mendefinisikan inovasi sebagai gagasan, pemikiran, atau terobosan yang mereformasi praktik dan proses administrasi pemerintahan untuk meningkatkan nilai dalam aspek tertentu.

Pelayanan publik yang baik mencerminkan sistem yang baik pula. Sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang memenuhi standar dan mekanisme yang ada, sehingga dalam proses pelayanan akan terhindar dari penyimpangan dan bahkan jika terjadi akan dapat segera diketahui. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan *e-government*. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Atthahara, 2018).

Penyelenggaraan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Penggunaan *e-government* dilakukan guna mendukung reformasi tata kelola pemerintahan. Untuk mempromosikan interaksi, transaksi, dan layanan, *e-government* bertujuan untuk menciptakan jaringan komunikasi antara publik, sektor swasta, dan pemerintah (Oktafia et al., 2020). Sebagai salah satu langkah yang diambil untuk menyikapi perubahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengembangkan *e-government*. Selain itu dengan adanya sistem *e-government* ini dapat memberi banyak manfaat kepada masyarakat seperti waktu layanan yang dibutuhkan menjadi lebih singkat dan masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah.

E-Government sudah banyak digunakan oleh berbagai instansi pemerintah. Salah satunya adalah Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik yang merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL sebagaimana diatur dalam Perbup Nomor 20 Tahun 2012 tentang tata cara tetap Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik untuk Pelayanan Perizinan. (Wicaksana & Rachman, 2018) menyatakan untuk meningkatkan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berasaskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dengan prinsip efektif

dan efisien maka Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik melakukan inovasi pelayanan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL berbasis web yang diberi nama SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Layanan Kelitbangan Dengan Digital Signature) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

Sebelum adanya web SEPEKAN untuk melakukan pelayanan pengajuan permohonan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL, Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik melakukan pelayanan dengan dua cara yaitu secara offline dan online. Untuk pengajuan secara offline, pemohon melakukan penyerahan berkas yang dibutuhkan kepada petugas. Jika pemohon melakukan pelayanan via online, maka pemohon hanya perlu mengirim berkas yang dibutuhkan melalui Whatsapp kantor yang sudah tertera di media sosial (instagram) milik Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik.

Pelayanan surat rekomendasi berbasis web SEPEKAN mulai digunakan pada bulan Juli 2022. Tujuan dari penciptaan web SEPEKAN adalah untuk melayani pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Namun tujuan ini terhambat karena belum tersebarluasnya informasi dan pengetahuan masyarakat terkait adanya web SEPEKAN untuk melakukan pengajuan surat rekomendasi. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pemohon yang datang ke kantor dan masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mengetahui dan kebingungan terkait adanya web SEPEKAN dalam melakukan pengajuan surat izin rekomendasi, sehingga dalam proses pengajuannya harus mendatangi kantor dan diarahkan oleh petugas pelayanan yang ada di Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Hal lain yang menjadi keluhan masyarakat adalah karena belum adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dengan SOP terkait penggunaan web SEPEKAN dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi.

Pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL berbasis web SEPEKAN merupakan pelayanan yang memfasilitasi pengajuan permohonan surat rekomendasi secara 24 jam dan dilengkapi dengan digital signature, namun untuk persetujuan tetap dilakukan pada jam kerja. Pelayanan dengan menggunakan web SEPEKAN bisa dikatakan pengajuan cepat berbasis online maka dimanapun dapat

melakukan permohonan. SEPEKAN adalah website yang dapat diakses dari berbagai perangkat seperti ponsel, komputer, tablet, dan laptop. Tujuannya untuk memudahkan akses dan pengurusan perizinan sehingga proses administrasi menjadi lebih lancar dan cepat (Azharuddin et al., 2023). Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah melanjutkan kegiatan penelitian/survey/riset/KKN/PKL tanpa kendala.

Transformasi digital pemerintah dibagi menjadi dua proses yang berbeda, yaitu perubahan proses internal dan perubahan proses relasional. Memodernisasi teknologi yang digunakan untuk mengarahkan dan mengoordinasikan aktivitas sehari-hari memerlukan perubahan proses internal. Sementara itu, memodernisasi komponen sosial kehadiran digital pemerintah di masyarakat melibatkan perubahan proses relasional. Sebuah sistem yang lebih interaktif dan efisien akan dihasilkan jika kedua komponen tersebut berfungsi dengan baik. Hal ini meningkatkan visibilitas dan interaksi masyarakat sekaligus meningkatkan hubungan antar pemerintah (Putra, 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian berbasis metodologi dan proses pemahaman yang melihat fenomena sosial dan permasalahan manusia. Karakteristik masalah penelitian kualitatif adalah segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum jelas. Selain itu, sumber data dan hasil yang diharapkan juga belum jelas atau belum pasti masalahnya atau dalam kata lain masih dapat berubah sesuai dinamika di lapangan. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik atau sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan, sehingga peneliti harus terbuka dengan semua fenomena yang mungkin akan muncul.

Pada pendekatan kualitatif, peneliti menyusun suatu gambaran kompleks, meneliti kata – kata, laporan terinci dari persepsi dan sikap subjek, serta melakukan studi pada situasi yang dialami. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti mampu memberikan gambaran jelas terkait fenomena yang terjadi di lapangan dalam proses analisis terhadap kualitas pelayanan program SEPEKAN di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik yang merupakan fokus penelitian.

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti berada di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik yang beralamatkan

di JL. DR. Wahidin Sudiro Husodo No. 245, Kembangan, Sukorame, Kec. Gresik, Kab. Gresik, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih berdasarkan temuan masalah dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan SEPEKAN

Penilaian kualitas pelayanan yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dilakukan berdasarkan teori dari Parasuraman yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi yaitu terdiri dari Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Hasil beserta analisis terhadap masing – masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam dimensi tangibles telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan kondisi lingkungan kantor Bappeda yang terbilang kondusif, kerapihan dan kedisiplinan petugas dalam berpenampilan, kenyamanan tempat pelayanan dalam memberikan pelayanan, kondisi ruang tunggu cukup memadai, kemudahan akses dalam melakukan pelayanan, serta tampilan web SEPEKAN yang terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat karena sudah dilengkapi dengan informasi terkait alur pengajuan.

b. Reliability (Kehandalan)

Dalam dimensi reliability telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik sudah terpenuhi. Hal ini dibuktikan adanya kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan baik, kejelasan prosedur dalam memberikan pelayanan yang sudah menyesuaikan SOP, serta kehandalan petugas dalam mengoperasikan SEPEKAN saat melayani pengajuan.

c. Responsiviness (Daya Tanggap)

Dalam dimensi responsiviness telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan

Daerah Kabupaten Gresik sudah terpenuhi. Hal ini dibuktikan adanya pegawai telah merespon dengan baik dalam melakukan pelayanan, serta pegawai selalu memperhatikan ketepatan pelayanan yang diberikan supaya sesuai dengan kebutuhan dari pemohon.

d. Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi assurance telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik sudah terpenuhi. Hal ini dibuktikan dengan jaminan biaya dalam pelayanan yang gratis dan tidak ada penarikan sedikitpun, adanya kepastian waktu dalam melayani yaitu kurang lebih dalam satu hari pengajuan akan diproses tanpa penundaan yang tidak perlu, serta jaminan legalitas yang dilakukan secara sah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

e. Empathy (Empati)

Dalam dimensi empathy telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan petugas memperlakukan secara adil dan tidak membeda – bedakan serta tidak diskriminatif kepada pemohon yang melakukan pelayanan, serta petugas mengutamakan kepentingan pemohon dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan SEPEKAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan memiliki beberapa faktor pendukung. Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa pendukung yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Akses mudah dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, bahwa web SEPEKAN sangat mudah diakses dan selalu dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dikarenakan tidak ada batasan waktu ataupun batasan pengguna yang dapat mengakses. Selain itu terdapat call center yang dapat mendukung kemudahan dalam mengakses web SEPEKAN apabila terdapat kendala.

b) Memiliki ketersediaan teknologi yang memadai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, bahwa terdapatnya teknologi digital seperti (laptop, komputer, tab) serta infrastruktur teknologi yang memadai seperti jaringan internet yang cepat dan stabil sehingga memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat yang dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Kemudian tersedianya aplikasi teknologi digital seperti media sosial (whatsapp dan instagram) yang digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat serta memberikan informasi dalam bentuk tutorial cara penggunaan web SEPEKAN.

c) Ketersediaan sumber daya manusia/pegawai yang memadai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa pegawai sudah cukup memadai telah memiliki kemampuan dalam mengoperasikan web SEPEKAN karena sudah diberikan pelatihan dan pengembangan terus menerus sehingga pegawai dapat melayani pengajuan sampai proses selesai. Apabila terdapat kekurangan maka pegawai selalu untuk memperbaiki cara kerja diri dan mengembangkan kemampuan yang pegawai miliki.

d) Ketersediaan panduan/prosedur yang jelas terkait SEPEKAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa prosedur dalam pelayanan surat rekomendasi perizinan sudah cukup jelas karena informasi selalu diusahakan untuk tersampai kepada masyarakat yang dapat diperoleh melalui call center dan media sosial yang dimiliki Bappeda. Selain itu terdapat selebaran yang akan diberikan kepada masyarakat ketika sedang berkunjung ke kantor yang berisi panduan yang sudah diatur dan tersusun demi kemudahan pengguna web SEPEKAN.

Sedangkan faktor penghambat dalam melakukan SEPEKAN diuraikan sebagai berikut:

a) Bagi masyarakat yang belum mengenali SEPEKAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa masih ada masyarakat yang belum mengenali atau mengetahui pelayanan SEPEKAN melalui website sehingga masyarakat harus datang ke kantor.

b) Terdapatnya pemohon yang gaptek

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, mayoritas masyarakat yang masih gaptek (gagap teknologi) kurang mengetahui teknologi informasi sehingga harus dibantu dan dipandu dengan para petugas maupun masyarakat yang lain.

c) Kurangnya informasi/sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, terkait pengajuan permohonan surat izin rekomendasi pihak Bappeda kurang mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi awam jika ingin mengurus surat perizinan dengan website SEPEKAN ini.

d) Pengajuan yang kurang memenuhi persyaratan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, terkadang masih sering terjadi apabila pemohon kurang memenuhi persyaratan berkas yang harus dilengkapi. Seperti halnya ketika pemohon salah dalam pengisian data diri, kurang sesuai dengan surat yang dilampirkan sehingga mengakibatkan pengajuan tersebut dikembalikan kepada pemohon.

e) Adanya pemohon yang kurang memahami

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, beberapa masyarakat merasa kesusahan seperti bapak/ibu yang sedikit memahami dan tidak terlalu paham serta kebingungan mengenai alur pengajuan dan tata cara dalam mengupload berkas yang harus terlampir yang dapat memperhambat proses pelayanan SEPEKAN.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan terkait kualitas pelayanan SEPEKAN dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN berbasis web terbilang sudah menerapkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Namun ada yang menjadi faktor penghambatnya yaitu bagi masyarakat yang belum mengenali pelayanan SEPEKAN melalui website, masyarakat yang gaptek kurang mengetahui teknologi informasi sehingga masyarakat menjadi awam dengan website ini.

Adapun saran-saran dari hasil penelitian di atas, diantaranya:

- a) Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat sekitar untuk menginformasikan terkait tata cara pengurusan surat izin rekomendasi yang saat ini sudah dilakukan secara online menggunakan website SEPEKAN. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah menggunakan website tersebut tanpa mendatangi kantor terlebih dahulu.
- b) Bagi masyarakat yang gaptek dianjurkan lebih intens lagi dalam menggunakan media sosial dengan membiasakan diri berlatih dan mempraktekkan penggunaan teknologi seperti menggunakan smartphone, laptop, atau tablet. Selanjutnya bisa mencari bantuan dari teman atau keluarga yang memiliki pengetahuan lebih dalam

tentang teknologi, dikarenakan teknologi terus berkembang dan ada banyak hal baru yang harus dipelajari. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pekerjaan atau aktivitas sehari – hari dengan memiliki kesadaran dalam menggunakan teknologi secara bijak dan membatasi waktu penggunaan untuk menghindari kecanduan.

REFERENSI

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66–77. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia/article/view/1412%0Ahttps://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia/article/download/1412/1167>
- Azharuddin, A., Negoro, Y. P., Industri, T., & Gresik, U. M. (2023). Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem SEPEKAN di Bappeda Kualitas Pelayanan Kabupaten Gresik. 4, 6881–6889.
- Engkus, Ainya Rachmadianty Azan, Alliazar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Hasanah, N. L., & Masruri, A. (2023). Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 5. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/article/view/14477%0Ahttps://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/article/viewFile/14477/6491>
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 88–100.
- Oktafia, B., Putri, S., Apriani, F., Rande, S., & Belakang, L. (2020). Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Berbasis Online Pada Bidang Kependudukan Di Bontang Barat. *EJournal Administrasi Negara*, 8(1), 9616–9630.
- Putra, J. A. (2020). Transformasi Digital: Wajah Baru Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Yogyakarta. *Informasi Interaktif*, 6(2), 56–61.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan *11*gen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks “Soliditas” (J-Solid)*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI (STUDI KASUS DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA PALEMBANG). Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Lina Lafilatul Uyum - Copy.docx

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
2	publikasi.undana.ac.id Internet Source	1%
3	repo.jayabaya.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unimor.ac.id Internet Source	1%
7	Hurriyati Ratih, Tjahjono Benny, GafarAbdullah Ade, Sulastri, Lisnawati. "Advances in Business, Management and Entrepreneurship", CRC Press, 2020 Publication	1%
8	lp3m.unuja.ac.id Internet Source	<1%

9	idoc.pub Internet Source	<1 %
10	ojs.unik-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
11	aksiologi.org Internet Source	<1 %
12	eprints2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
13	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
14	jurnal.risetilmiah.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.jptam.org Internet Source	<1 %
16	revistas.uma.es Internet Source	<1 %
17	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
18	Ade Gafar Abdullah, Vina Adriany, Cep Ubad Abdullah. "Borderless Education as a Challenge in the 5.0 Society", CRC Press, 2020 Publication	<1 %
19	I Made Linggantara, Sapto Pramono, Ika Devy Pramudiana, Sri Roekminiati. "ANALISIS	<1 %

PROGRAM SWARGALOKA MELALUI
PENGUNAAN MEDIA SOSIAL UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
SURABAYA", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu
Sosial dan Administrasi Negara, 2024

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Lina Lafilatul Uyum - Copy.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12
