

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI LAPOR! TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA**  
**PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**  
**pada Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh:**

**Muhammad Rizky Maulana**

**D1C114035**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**

**2021**