

**PENGARUH PEMANFAATAN FITUR JAKLAPOR JAKI
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK,
KEPUASAN MASYARAKAT, DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI JAKARTA TIMUR**



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Disusun Oleh:

FIRMAN AULIA MULYAWAN

NIM: 1709622078

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN ADMNISTRASI PERKANTORAN

TAHUN 2026

**THE EFFECT OF USING THE JAKLAPOR JAKI FEATURE
ON IMPROVING PUBLIC SERVICE QUALITY AND PUBLIC
SATISFACTION, WITH TRUST AS AN INTERVENING
VARIABLE IN EAST JAKARTA**



Intelligentia ~ Dignitas

This thesis was written as one of the requirements for obtaining a Bachelor's degree in Education from the Faculty of Economics and Business at Universitas Negeri Jakarta

Compiled By:

FIRMAN AULIA MULYAWAN

NIM: 1709622078

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

BACHELOR'S DEGREE PROGRAM IN OFFICE ADMINISTRATION

EDUCATION

THE YEAR 2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIBING



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Firman Aulia Mulyawan
2. NIM : 1709622078
3. Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menerangkan menulis Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PEMANFAATAN FITUR JAKLAPOR JAKI TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK, KEPUASAN MASYARAKAT,
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI JAKARTA
TIMUR.**

Dosen Pembimbing Skripsi yang diajukan :

Pembimbing Pertama :

Nama : Prof. Dr. Henry Eryanto, MM.
NIP : 195801101983031002
Golongan : IV/e
Tanda Tangan :

Pembimbing Kedua:

Nama : Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd
NIP : 199902132024061001
Golongan : III/b
Tanda Tangan :

Menyetujui
Koordinator Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Dewi Nurmalasari, S.Pd, M.M
NIP: 198101142008122002

Jakarta, 16 Maret 2026
Mahasiswa Ybs,

Firman Aulia Mulyawan
NIM. 1709622078

Catatan:

- Diketik rangkap dua (Program Studi, dan Ybs)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firman Aulia Mulyawan
NIM : 1709622078
Judul Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan Fitur JakLapor JAKI terhadap Peningkatan
Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan
sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 27 Juli 2026
Pembimbing I,

Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP. 195801101983031002

Pembimbing II,

Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199902132024061001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Henry Eryanto, MM.
NIP/NIDK : 195801101983031002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd
NIP/NIDK : 199902132024061001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Firman Aulia Mulyawan
No. Registrasi : 1709622078
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Fitur Jaklapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Henry Eryanto, MM.
NIP. 195801101983031002

Dosen Pembimbing II

Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd
NIP. 199902132024061001

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pendidikan
Administrasi Perkantoran

Dewi Nurmalasari, S.Pd, M.M
NIP. 198101142008122002

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firman Aulia Mulyawan
NIM : 1709622078
Program Studi/Fakultas : Pendidikan Administrasi Perkantoran/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan Fitur JakLapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus* Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 Juli 2026.

Tim Penguji,

Ketua	Darma Rika Swaramarinda, M.S.E., Ph.D	)* Tanda tangan 
	NIP.198303242009122002	
Sekretaris	Ervina Maulida, S.Pd., MBA	)* Tanda tangan 
	NIP. 199109242023212051	
Penguji Ahli	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM	)* Tanda tangan 
	NIP. 198804202023212062	
Pembimbing 1	Prof. Dr. Henry Eryanto, MM	)* Tanda tangan 
	NIP. 195801101983031002	
Pembimbing 2	Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd	)* Tanda tangan 
	NIP.199902132024061001	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN. 0027067204

Koordinator Program Studi Pendidikan
Administrasi Perkantoran,


Dewi Nurmalsari, S.Pd., M.M
NIDN. 0014018105

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Firman Aulia Mulyawan
NIM : 1709622078
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengaruh Pemanfaatan Fitur JakLapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 09 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Firman Aulia Mulyawan
NIM. 1709622078

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Firman Aulia Mulyawan

NIM : 1709622078

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran

Alamat Email : firmanmulyawan79@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul:

"Pengaruh Pemanfaatan Fitur JakLapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Agustus 2026
Penulis

Firman Aulia Mulyawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kasih sayang, serta pertolongannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Jakarta. Setiap proses yang telah dilalui dalam penyusunan skripsi ini menjadi perjalanan yang penuh dengan pembelajaran, tantangan, serta pengalaman yang sangat berharga. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, kerja keras, kesabaran, serta kepercayaan yang selalu diberikan. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya cinta dan perjuangan yang telah diberikan demi mendukung setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga setiap usaha dan doa yang telah dipanjatkan menjadi amal kebaikan yang senantiasa mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Kepada keluarga tercinta, terima kasih atas setiap perhatian, dukungan, motivasi, dan doa yang selalu mengiringi perjalanan penulis. Kehadiran keluarga menjadi tempat untuk kembali, berbagi cerita, serta memperoleh semangat ketika

menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi.

Kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan, arahan, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Setiap ilmu dan pengalaman yang diberikan akan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam melangkah ke jenjang berikutnya.

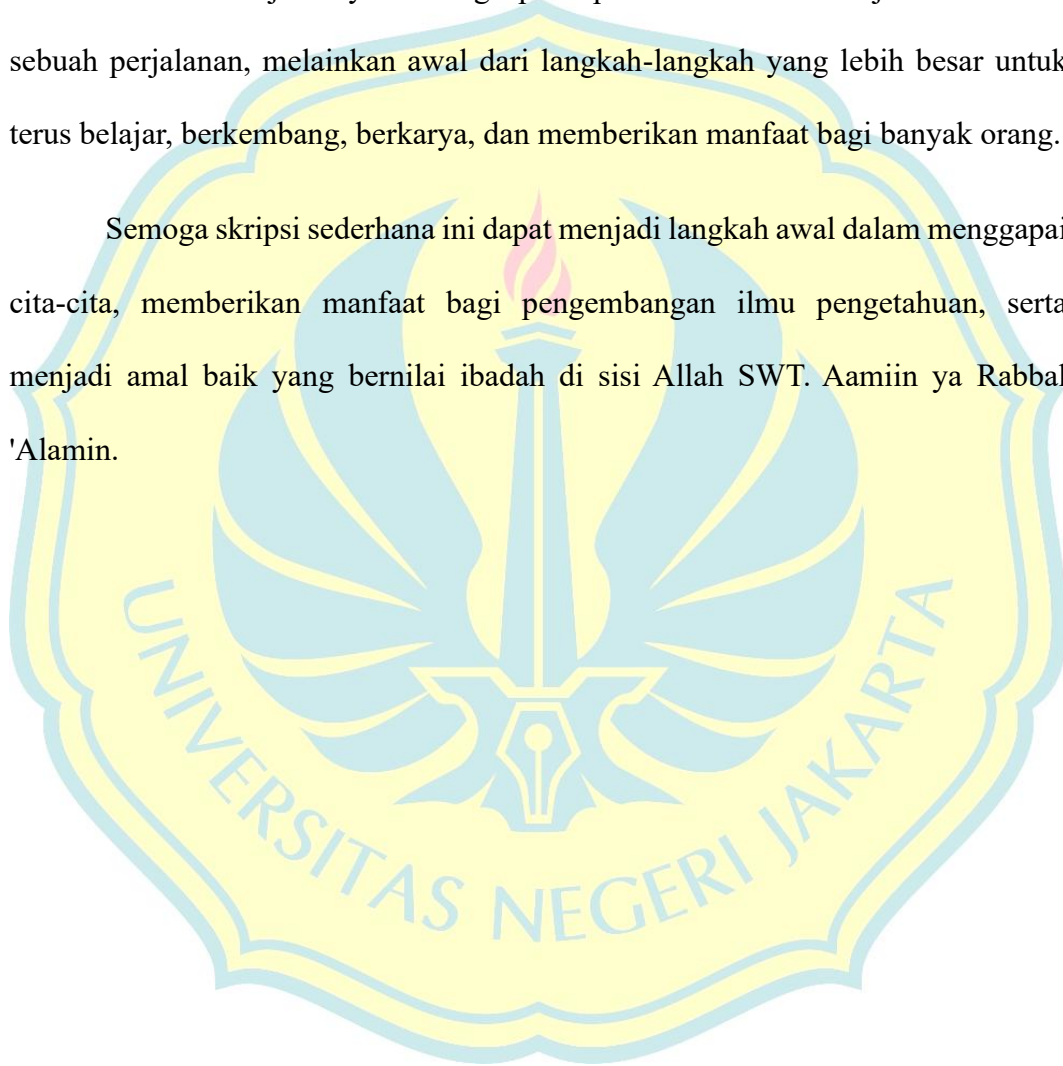
Kepada sahabat, teman-teman seperjuangan, serta seluruh pihak yang telah hadir dalam perjalanan ini, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, doa, dan semangat yang diberikan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, serta saling menguatkan dalam menghadapi berbagai tantangan selama menjalani masa perkuliahan. Setiap kenangan, pengalaman, dan kebersamaan yang telah dilalui akan selalu menjadi bagian yang berharga dalam perjalanan hidup penulis.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Setiap dukungan, sekecil apa pun, memiliki arti yang sangat besar bagi penulis.

Terakhir, karya ini penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah, meskipun dihadapkan pada berbagai

tantangan, keraguan, dan rasa lelah selama perjalanan ini. Terima kasih telah belajar untuk tetap sabar, bangkit setiap kali mengalami kegagalan, serta tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses. Perjalanan ini mungkin tidak selalu mudah, tetapi setiap langkah yang telah dilalui menjadi bukti bahwa usaha yang disertai doa akan selalu menemukan jalannya. Semoga pencapaian ini bukan menjadi akhir dari sebuah perjalanan, melainkan awal dari langkah-langkah yang lebih besar untuk terus belajar, berkembang, berkarya, dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

Semoga skripsi sederhana ini dapat menjadi langkah awal dalam menggapai cita-cita, memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal baik yang bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Pemanfaatan Fitur JakLapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa tanpa pertolongannya, penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Dewi Nurmalasari, S.Pd., M.M., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang

telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bantuan selama peneliti menempuh masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang selama peneliti menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Sabda Mulyawan dan Eka selaku kakak yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun emosional selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Hj. Rohmani, Lisa Rindusara dan Gantina Komalasari yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi kepada peneliti dalam proses melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi.
10. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan bertahan dengan penuh kesabaran serta keteguhan, baik secara rohani, jasmani maupun mental, dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Sahabat seperjuangan Lisa, Zahna, Andin, Marrina, Sabin, Rika, Endah, Mardinda, Lulu serta teman-teman kelas A Pendidikan Administrasi

Perkantoran yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan motivasi selama masa perkuliahan.

12. Teman-teman organisasi BEM Prodi Ekonomi Administrasi, khususnya Departemen Sosial dan Kemahasiswaan yaitu Nessa, Ryan, Ilham, Maulid, Nizar, Fahri, Sifa, Shalsa, Ghina, Marsha, dan Nasywa yang telah memberikan pengalaman, dukungan, dan kebersamaan selama berorganisasi.
13. Saya mengucapkan terima kasih kepada Adisty, selaku kakak tingkat sekaligus teman sejak SMK, atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada peneliti selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
14. Saya mengucapkan terima kasih kepada Mala, sahabat saya sejak SMK, atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat saya bercerita, memberikan masukan, serta mengingatkan saya untuk tetap kuat dalam menghadapi berbagai tantangan. Meskipun kini kami jarang bertemu, perhatian dan dukungan yang diberikan tetap berarti bagi saya. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dengan baik.
15. Saya mengucapkan terima kasih kepada teman-teman SMK yang tergabung dalam grup Till Jannah, yaitu Lulu, Selly, Regina, Silvi, Rani, Echa, dan Roji, atas dukungan, semangat, serta keceriaan yang diberikan kepada peneliti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
16. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh masyarakat Provinsi

DKI Jakarta, khususnya Gubernur, Wakil Gubernur, dan jajaran, atas bantuan KJMU (Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul) yang telah membantu saya melanjutkan perkuliahan dan meringankan beban pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi penulisan maupun penggunaan tata bahasa. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungan yang diberikan.

Jakarta, 17 Juli 2026

Peneliti,



Firman Aulia Mulyawan

No. Reg. 1709622078

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIBING	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16

1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Teori Pendukung	19
2.1.1 Fitur JakLapor JAKI.....	19
2.1.2 Kualitas Layanan Publik.....	22
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	27
2.1.4 Kepercayaan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	30
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1 Fitur JakLapor JAKI dan Kepercayaan	33
2.2.2 Kualitas Layanan dan Kepercayaan.....	35
2.2.3 Fitur JakLapor JAKI dan Kepuasan Masyarakat.....	37
2.2.4 Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat	39
2.2.5 Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat	41
2.2.6 Fitur JakLapor JAKI, Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan	43
2.2.7 Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan	45
2.3 Hipotesis Penelitian.....	47
2.4 Peneliti Terdahulu	49
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	55

3.1.1 Waktu Penelitian	55
3.1.2 Tempat Penelitian.....	56
3.2 Desain Penelitian.....	56
3.3 Populasi dan Sampel	57
3.3.1 Populasi	57
3.3.2 Sampel.....	57
3.4 Pengembangan Instrumen	59
3.4.1 Fitur JakLapor JAKI.....	59
3.4.2 Kualitas Layanan Publik	61
3.4.3 Kepuasan Masyarakat.....	63
3.4.4 Kepercayaan	66
3.5 Variabel Penelitian.....	68
3.5.1 Variabel Independen (Bebas)	68
3.5.2 Variabel Dependen (terikat)	68
3.5.3 Variabel <i>Intervening</i>	69
3.5.4 Skala Pengukuran	69
3.6 Teknik Pengumpulan Data	70
3.7 Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1 <i>Outer Model</i>	71
3.7.2 <i>Inner model</i>	73

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Deskripsi Data	75
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	76
4.1.2 Teknis Analisis Data	79
4.2 Hasil Pengujian.....	88
4.2.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	88
4.2.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	102
4.3 Pembahasan	110
4.3.1 Pengaruh Fitur JakLapor JAKI terhadap Kepercayaan.	110
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepercayaan.	113
4.3.3 Pengaruh Fitur JakLapor JAKI terhadap Kepuasan Masyarakat.....	116
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat..	120
4.3.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat.	123
4.3.6 Pengaruh Fitur JakLapor JAKI terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan.....	126
4.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan.....	130
BAB V PENUTUP	135
5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Implikasi Penelitian	138

5.2.1 Implikasi Teoritis	138
5.2.2 Implikasi Praktis	139
5.3 Keterbatasan Penelitian	141
5.4 Rekomendasi	142
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN-LAMPIRAN	156



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Penyelesaian Laporan Aplikasi JAKI.....	4
Tabel 2. 1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	49
Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Fitur JakLapor JAKI.....	60
Tabel 3. 2 Instrumen Variabel Kualitas Layanan Publik.....	62
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat.....	65
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Kepercayaan.....	67
Tabel 3. 5 Skor Likert type genap.....	69
Tabel 4. 1 Profil Responden (Jenis Kelamin).....	76
Tabel 4. 2 Profil Responden (Usia).....	77
Tabel 4. 3 Profil Responden (Status Pekerjaan).....	77
Tabel 4. 4 Pertanyaan Penyaringan.....	78
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Fitur JakLapor JAKI.....	80
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Publik.....	81
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	84
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kepercayaan.....	86
Tabel 4. 9 Hasil Validitas Konvergen.....	90
Tabel 4. 10 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	95
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	96
Tabel 4. 12 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> HTMT.....	98
Tabel 4. 13 <i>Composite Realibility</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	101
Tabel 4. 14 Nilai VIF.....	102

Tabel 4. 15 Nilai <i>R-Squares</i> (R^2).....	104
Tabel 4. 16 Nilai <i>F-Square</i> (F^2).....	105
Tabel 4. 17 <i>Q-Square</i> (Q^2).....	106
Tabel 4. 18 <i>Path Coefficient</i>	107
Tabel 4. 19 <i>Specific Indirect Effects</i>	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunduh Aplikasi JAKI	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna JAKI yang Mengetahui Fitur JakLapor	6
Gambar 1. 3 Janis Kelamin Pengguna Aplikasi JAKI	7
Gambar 1. 4 Fitur JakLapor JAKI.....	7
Gambar 1. 5 Kualitas Layanan Publik	8
Gambar 1. 6 Tingkat Kepercayaan.....	9
Gambar 1. 7 Tingkat Kepuasan Masyarakat	9
Gambar 1. 8 Rating dan Ulasan	11
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	48
Gambar 4. 1 <i>Path Diagram</i>	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	156
Lampiran 2 Surat Persetujuan Sidang Seminar Proposal Skripsi	157
Lampiran 3 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	158
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Bimbingan Seminar Proposal Skripsi.....	159
Lampiran 5 Bukti LoA dan Link Jurnal	160
Lampiran 6 Saran Perbaikan Skripsi.....	161
Lampiran 7 Saran Perbaikan Seminar Proposal.....	163
Lampiran 8 <i>Kuesioner</i> Penelitian.....	164
Lampiran 9 Tabulasi Data Jawaban Penelitian	171
Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis	175

ABSTRAK

FIRMAN AULIA MULYAWAN. Pengaruh Pemanfaatan Fitur Jaklapor JAKI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening* di Jakarta Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Fitur JakLapor JAKI dan Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan sebagai variabel *Intervening* pada pengguna fitur JakLapor JAKI di Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 255 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui *Kuesioner* daring menggunakan skala Likert enam poin dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dengan nilai R^2 Kepercayaan sebesar 0.881 dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.955, serta kemampuan prediksi yang tinggi dengan nilai Q^2 *Predict* masing-masing sebesar 0.879 dan 0.917. Nilai *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa pengaruh Fitur JakLapor JAKI terhadap Kepercayaan tergolong kecil (0.053), Kualitas Layanan Publik terhadap Kepercayaan tergolong besar (0.497), Fitur JakLapor JAKI terhadap Kepuasan Masyarakat tergolong sangat kecil (0.010), Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat tergolong sedang (0.244), dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat tergolong besar (0.802). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Fitur JakLapor JAKI berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan ($t = 2.865$), Kualitas Layanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan ($t = 8.254$) dan Kepuasan Masyarakat ($t = 3.973$), serta Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = 6.379$). Sebaliknya, Fitur JakLapor JAKI tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = 1.298$). Selain itu, Kepercayaan terbukti memediasi secara positif dan signifikan pengaruh Fitur JakLapor JAKI ($t = 2.178$) serta Kualitas Layanan Publik ($t = 7.747$) terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap penggunaan fitur JakLapor JAKI lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat dibandingkan oleh karakteristik fitur aplikasi secara langsung.

Kata Kunci: Fitur JakLapor JAKI, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan, Kualitas Layanan Publik, PLS-SEM.

ABSTRACT

FIRMAN AULIA MULYAWAN. The Effect of Using the JakLapor JAKI Feature on Improving Public Service Quality and Public Satisfaction, with *Trust* as an *Intervening Variable* in East Jakarta.

This study aims to analyze the influence of the JAKI JakLapor Feature and Public Service Quality on Public Satisfaction, with Trust serving as an *Intervening variable* among users of the JAKI JakLapor feature in East Jakarta. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 255 respondents selected through *purposive sampling*. Data were collected through an online questionnaire using a six-point Likert scale and analyzed using *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* with SmartPLS 4. The results indicate that the model has strong explanatory power, with R^2 values of 0.881 for Trust and 0.955 for Public Satisfaction, as well as high predictive power, with Q^2 Predict values of 0.879 and 0.917, respectively. The *effect size (f²)* results indicate that the effect of the JAKI JakLapor Feature on Trust is small (0.053), the effect of Public Service Quality on Trust is large (0.497), the effect of the JAKI JakLapor Feature on Public Satisfaction is very small (0.010), the effect of Public Service Quality on Public Satisfaction is moderate (0.244), and the effect of Trust on Public Satisfaction is large (0.802). The hypothesis testing results reveal that the JAKI JakLapor Feature has a positive and significant effect on Trust ($t = 2.865$), Public Service Quality has a positive and significant effect on Trust ($t = 8.254$) and Public Satisfaction ($t = 3.973$), and Trust has a positive and significant effect on Public Satisfaction ($t = 6.379$). In contrast, the JAKI JakLapor Feature does not have a significant effect on Public Satisfaction ($t = 1.298$). Furthermore, Trust is proven to positively and significantly mediate the effect of the JAKI JakLapor Feature ($t = 2.178$) and Public Service Quality ($t = 7.747$) on Public Satisfaction. These findings indicate that public satisfaction with the use of the JAKI JakLapor feature is influenced more by public service quality and public trust than by the application's feature characteristics themselves.

Keywords: JAKI JakLapor Feature, PLS-SEM, Public Satisfaction, Quality of Public Services, *Trust*.