

DAFTAR PUSTAKA

- Abidah, N. N., Fitri, A., & Triyono. (2024). Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Minat dan Keputusan Masyarakat Untuk Travelling (Studi Pada Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 1(2), 177–190. <https://doi.org/https://doi.org/10.62108/great.v1i1.737>
- Adawiyah, S. N. R., & Yunus, M. (2025). *How Service Quality Shapes Public Trust: A Quantitative Study at Labuang Baji Regional General Hospital in Makassar City, Indonesia*. XXVI(2014), 1480–1493.
- Adiyanta, F. C. S. (2019). Urgensi Good Judiciary Governance Pada Pelayanan Administrasi Lembaga Pengadilan Konstitusi Sebagai Jaminan Bagi Akses Publik Untuk Memperoleh Keadilan. *Masalah-Masalah Hukum*, 3, 257–265.
- Ainassyifa, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Perceived Value, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Pengiriman. *Indonesia Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 01(06), 99–115.
- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indoensia*, 1, 44–51.
- Aminingsih, S., Qomariah, N., & G, N. N. P. M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Acsescebility Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi*, 21(2), 344–352.
- Ammas, M. A. M., Alfianshah, A. F., Tarigan, A. E., Gunawan, A., & Idham, M. F. A. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 140–149. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i2.1539>
- Andhika, L. R. (2018). Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 3(1), 24–42. <https://doi.org/10.24905/jip.v3i1.831>
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020 Provinsi DKI Jakarta (Berita Resmi Statistik No. 5/01/31/Th. XXIII, 22 Januari 2021)* (Issue 5). <https://kepulauanseribukab.bps.go.id/id/pressrelease/2021/01/22/105/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsi-dki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>
- Bagozzi, R. P., Yi, Y., & Phillips, L. W. (1991). *Assessing construct validity in organizational research*. *Administrative Science Quarterly*. 36(3), 421–458.

- Bewinda, R. N., Prabowo, H., Indrayani, E., & Gatiningsih. (2024). Revisiting E-Government Services in the Provincial Government of DKI Jakarta: A Case Study on the Management of Public Complaints. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 9(25), 406–420. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v9i2.1123>
- Burns, K. E., Brown, P., Calnan, M., Ward, P. R., Little, J., Betini, G. S., Perlman, C. M., Nascimento, H. G., & Meyer, S. B. (2023). Development and validation of the Trust in Government measure (TGM). *BMC Public Health*, 23, 1–14.
- Campbell, J. W. (2023). Public Participation and Trust in Government : Results From a Vignette Experiment. *Journal of Policy Studies*, 38, 23–31. <https://doi.org/10.52372/jps38203%0AVol>.
- Cepat Respon, M. (2024). *Persentase Penyelesaian Laporan Aplikasi JAKI*. CRM Cepat Respon Masyarakat. <https://crm.jakarta.go.id/>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 243–258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- Cheah, W., Jusoh, N. M., Aung, M. M. T., Ghani, A. A., & Rebuan, H. M. A. (2023). Mobile Technology in Medicine: Development and Validation of an Adapted System Usability Scale (SUS) Questionnaire and Modified Technology Acceptance Model (TAM) to Evaluate User Experience and Acceptability of a Mobile Application in MRI Safety Screening. *Indian Journal of Radiology and Imaging*, 36–45.
- Daffa, F. A., & Nugraha, S. B. (2021). Utilization of Jaki Application in Improving Public Services in DKI Jakarta. *Atlantis Press*, 578, 108–112. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210918.021>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Unsefulness, Perceived Ease of Use, and, User Acceptance of Information Technologi. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Department of Economic and Social Affairs United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022, The Future of Digital Government*. <https://publicadministration.un.org/en/>
- Dewi, A. S., & Avianto, B. N. (2023). Implementation of “Jakarta Smart City” In One Stop Service: Daily Need In The City South Jakarta? *Jurnal Research of Social Science Economics, and Management*, 02(9), 2051–2063.
- Dewi, N. P. D. C. S., Latupeirissa, J. J. P., Anggreswari, N. P. Y., & Joniarta, I. W. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12, 75–86.
- Dompak, T., Salsabila, L., Khodijah, P., & Barimbing, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 12.

- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v8i1.9136>
- Fahmi, A. R. (2025). *Digital public services and citizen trust in government*. 17(2), 49–60. <https://doi.org/10.54783/jv.v17i2.1419>
- Farhan, M., Nugroho, D. R., Ulya, E. D., & Mulyono. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4, 146–152. <https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5427>
- Fauzan, H. S., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(02), 61–68.
- Fauzi, M. A. N., Indriati, R., & Harini, D. (2025). Pengukuran Penerimaan Aplikasi E-Government Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Sistem Informasi TGD*, 4, 928–934. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi>
- Forma, F., & Amanah, L. (2018). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(11), 1–18.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.
- Haq, H. F. D. U., Suparti, & Hakim, A. R. (2024). Analisis Kepuasan Terhadap Layanan Aplikasi Doltinuku dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM-PLS). *Jurnal Gaussian*, 12, 605–615. <https://doi.org/10.14710/J.GAUSS.12.3.605-615>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Heriyanto, Oktavianda, M., & Suprihartini, L. (2022). Complaint Management System Analysis : Online Community Aspiration and Complaint Services. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2), 224–236. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31314/pjia.11.2.224-236.2022>
- Holroyd, T. A., Limaye, R. J., Gerber, J. E., Rimal, R. N., Musci, R. J., Brewer, J., & Sutherland, A. (2022). Development of a scale to measure trust in public health authorities: Prevalence of trust and association with vaccination. *Journal of Health Communication*, 26(4), 272–280. <https://doi.org/10.1080/10810730.2021.1927259>.Development

- Indiahono, D. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizens: Best Practices from Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*, 5(2), 146–163. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.347>
- Intani, S. M., Nasution, B. I., Aminanto, M. E., Nugraha, Y. M., Muchtar, N., & Kanggrawan, J. I. (2022). *Automating Public Complaint Classification Through JakLapor Channel: A Case Study of Jakarta, Indonesia*. 1–6. <https://doi.org/10.1109/ISC255366.2022.9922346>
- Jatmiko, A. R., & Legong, G. M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-Quvqual. *Jurnal Informatika Polinema*, 69–76.
- Jermstittiparsert, K., Singh, B., & Kaunert, C. (2024). Determinants of Intention to Adopt E-Government: Mediating Effect of Trust In E-Government. *Asian Political Science Review*, 8, 49–59.
- Juma'at, E. J., Sani, A. M., & Mohamad, N. (2025). Reliability and Validity of Instruments Measuring Technology Scale in Adoption of Artificial Intelligent. *International Journal of Research And Innovation In Social Science*, IX(2454), 5404–5415. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 447–465, 12.
- Kamandaka, A. A., & Kanthi, Y. A. (2023). Evaluation of User Experience in The Online Complaint Systems Based on The E-GovQual Model In Malang City. *International Conference on Business Innovation Technology & Science*, 180–194.
- Kurniawati, A., Saputro, E. P., & Hakim, L. (2024). Kajian Kinerja Guru Untuk Penguatan Keberlanjutan Sekolah Vokasi Studi Pada SMK Negeri 1 Mojosongo Boyolali Tahun 2024. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(September), 1773–1788. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1222>
- Kusmaryono, I., & Wijayanti, D. (2022). Number of Response Options, Reliability, Validity, and Potential Bias in the Use of the Likert Scale Education and Social Science Research: A Literature Review. *International Journal of Educational Methodology*, 8(4), 625–637. <https://doi.org/DOI:10.12973/ijem.8.4.625>
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi*, XIV(2), 90–97.
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, X, 104–118.

- Mahmudah, S., Rahayu, Y., & Zuhriatusobah, J. (2022). Peran Gender Sebagai Moderasi Antara Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karayawan PT. XYZ. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(1), 132–148. <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Maktub, M. A., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Malik, I. (2024). E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12, 57–71.
- Maulana, M. R., Putri, D., & Pujia, D. P. (2025). Pengaruh Literasi Digital, Penggunaan E Money terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tangerang Raya Angkatan 2023. 9, 25396–25403.
- Meilany, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Subarak Kecamatan Gunung Sahilan Kampar. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 2.
- Mukromin, N., Mujib, & Jumadi. (2023). "Pengadilan Warganet" Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik. *Public Policy And Managament Inquiry*, 7(1), 629–636.
- Mutaqin, D. I., Hanifa, A., Afandi, S., & Khasanah, S. N. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna JAKI Di Cengkareng Jakarta Barat Menggunakan Metode TAM Dan EUCS. *Jurnal Ilmiah FIFO*, XIV(1), 102–112. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22441/fifo.2022.v14i1.010>
- Muttaqiyathun, A., Nurmaya, E., & Saputra, Y. (2022). Peran Kecerdasan Terhadap Minat Berwirausaha Generasi Z. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(2), 220–237. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi>
- Nainggolan, L. L., & Nurlala, S. (2024). Anlisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaki Dengan Metode Webqual. *Jurnal Minfo Polgan*, 13, 1018–1024. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13921> e-ISSN
- Nasution, I., Yuliviona, R., Desiyanti, R., & Rosha, Z. (2024). The Influence of Service Quality and Trust on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediator (Case Study at Mandiri Link UD Naimah, Mandailing Natal Regency, North Sumatra). *International Journal of Economics and Management Research*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/ijemr.v3i3.536>
- Ningsih, P. A. L., Salsabila, M., Abdimas, M. R., Tarisaputra, R., Ferdiansyah, N., Prasetya, A. C., & Anwar, M. K. (2025). Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi JAKI (Studi Kasus Vandalisme di Daerah Khusus Ibukota Jakarta). *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(5), 7600–7609.

- Noerizkia, A., & Herawati, A. R. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Fitur Jaklapor Berbasis Survei. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(3), 716–728.
- Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(03), 9–20.
- Nuraeni, S., Safdar, S., & Aprilia, D. (2025). Pengaruh E-Government Tangsel Siaga Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel Terhadap. *Publishing*, 5(1), 1–8.
- Nurhayati, N. (2025). *Meningkatkan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Kolaboratif: Integrasi Faktor-Faktor Kunci*.
- Nurhayati, S., Guntara, A., & Fadil, I. (2024). Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang. *Nuansa Informatika*, 18(2), 209–219.
- Nursadi, M. Y. T. H. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 2598–9944.
10.58258/jisip.v7i1.4160/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index
- Panggabean, M. M., Ilhami, A., Zulisma, R., Ananda, G., Herlina, & Simanjuntak, S. (2025). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi JAKI dalam Komunikasi Kebijakan Publik oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Journal of Education Transportation and Business*, 2, 417–425.
<https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmmba/index>
- Perdana, R. F. S. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal FUSION*, 3(585–590), 33–48.
- Prasetia, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudhartha, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.2941>
- Pratama, M. D. R., Hariyati, D., & Anza, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepercayaan (Trust) pada Layanan E-Government (Studi Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)). *Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia*.
- Rabaali, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kecamatan Banda). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*,

4(06), 23–28.

- Ramadan. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 7492–7498. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176>
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972–988. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Rerung, S. S., & Putra, F. A.-I. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi SIMANIS Desa Kabupaten Jombang Menggunakan Metode E-Govqual. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(4), 7301–7307. <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Risaldi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). The Responsiveness of Public Service Department of Transportation Malang City to The High Level of Public Complaints. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 20(01), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Riyanto, S., & Qomaryati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor X. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 9–14.
- Rochmani, S. A., & Aji, M. P. (2025). Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 2157–2168. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v4i2.5480>
- Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 163–173. <https://doi.org/10.31334/transparansi/>
- Saputra, D. R., Tranggono, & Islami, M. C. P. A. (2025). Evaluation of a Virtual Reality-Based Introduction to Hazardous and Toxic Waste Management Using the Technology Acceptance Model. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 9(4), 1722–1728. <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). Transformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government. *Jurnal Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora (SOSIERA)*, 292(2), 82–94. <http://dx.doi.org/10.21776/jki.2024.03.1.23>.
- Sari, F. M., & Yandra, A. (2023). Merubah Budaya Pelayanan Publik: Adopsi Dari Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK). 20(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/sb.v20i2.26715>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., Liengard, B. D., & Radomir, L. (2022).

- Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *WILEY*, September 2021, 1035–1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 91–112. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Setyadi, R., & Baqi, M. H. (2021). Analysis of the Use of the Bebung Application Using End-User Computing Satisfaction Model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 14(2), 84–87.
- Setyaedhi, H. S. (2024). Comparative Test of Cronbach's Alpha Reliability Coefficient, Kr-20, Kr-21, And Split-Half Method. *Journal of Educational Research and Evaluation*, 8(1), 47–57.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45–53. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.10>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., & Nurdin. (2024). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Sudirman, Darmiati, & Rahman, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel *Intervening*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 640–650. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i3.11805>
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic- Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(08), 902–911. <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>
- Suryani, Y., & Ekawati, C. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kompetensi Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. Sisir Katarindo Kabupate Bekasi. *JOURNAL SYNTAX IDEA*, 5(12), 2319–2334.
- Susanto, E. F. (2024). The Effect of Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 203–210. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2404>
- Sutrisno, D., & Derriawan. (2022). Pengaruh Experiential Marketing, Food Quality, Servicescape Customer Satisfaction Restoran Ayam Tulang Lunak. *Riset Dan*

E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 6, 855–863.

- Syafei, I., Kamayani², M., & Sinduningrum, E. (2019). Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Lingkungan di Tingkat Kelurahan. *Seminar Nasional Teknoka*, 4(2502–8782), 111–116. [10.22236/teknoka.v%25vi%25i.4271](https://doi.org/10.22236/teknoka.v%25vi%25i.4271)
- Syahrani, A. D. (2022). Pengawasan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Jaklapor Di Provinsi Dki Jakarta. *IPDN*.
- Syarifuddin, & Ismiyati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Desa Talokwohmojo. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2), 362–374. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.27902>
- Tahira, M. I., Martinia, A., Gunawanb, A. A. N., Makbulc, Y., Yossad, N., Wiryantoe, W., Fahrudin, M., & Ilyasg, R. (2025). Can digital transformation improve the transparency and accountability of Indonesian public governance? *International Journal of Data and Network Science*, 9, 689–700. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.7.009>
- Taramita, S., & Lusi, Z. (2025). Analisis Pelayanan Publik Menggunakan Customer Relationship Management Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(2020). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i2.943>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8, 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Ulya, Z., Wardiyanto, B., & Setijaniningrum, E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI : Pendekatan New Public Service dan Inovasi Teknologi. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 1382–1393. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Papatung*, 6(2), 1–9.
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *Journal on Education*, 05(04), 11909–11921. <http://jonedu.org/index.php/joe>
- Yanti, F., & Nugraha, W. (2024). Integrasi Metode E-Servqual dan Metode Fuzzy pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(1), 412–420.
- Yanto, E., Anirwan, & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0 : Studi Literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 72–80.
- Yuniar, A., Masita, S. A. D., Nurfadhilah, I., Adelia, R., Ghevira, W., Adzikriati,

N. S., & Kurniawan, I. A. (2024). Penerapan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Perspektif Smart Governance. *Jurnal Humaniora Revolutioner*, 8(6), 104–111. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jhr/article/view/435>

