

Pengaruh Pemanfaatan Fitur Jaklapor JAKI Terhadap Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Peran Kepercayaan sebagai Variabel Intervening

Firman Aulia Mulyawan¹; Henry Eryanto²; Bayu Suhendry³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

*Email firmanmulyawan79@gmail.com

Diterima: 01-08-2026 | Disetujui: 05-08-2026 | Diterbitkan: 07-08-2026

ABSTRACT

This study aims to examine how the JAKI app's JakLapor feature and Public Service Quality influence public satisfaction, with Trust serving as a mediating variable for users in East Jakarta. A quantitative method was employed, involving a survey of 255 participants selected via purposive sampling. Data were collected through an online questionnaire using a six-point Likert scale, and analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4 software. The findings indicate that the model possesses strong explanatory power, with R^2 values of 0.881 for Trust and 0.955 for Public Satisfaction, alongside high predictive capacity (Q^2 Predict values of 0.879 and 0.917, respectively). Effect size (f^2) values reveal that the impact of the JakLapor feature on Trust is small (0.053), whereas Public Service Quality makes a substantial contribution to Trust (0.497). The influence of the JakLapor feature on Public Satisfaction is very small (0.010), the impact of Public Service Quality on Public Satisfaction is moderate (0.244), and the contribution of Trust to Public Satisfaction is substantial (0.802). Hypothesis testing results indicate that the JakLapor feature has a positive and significant impact on Trust ($t = 2.865$); Public Service Quality has a positive and significant impact on both Trust ($t = 8.254$) and Public Satisfaction ($t = 3.973$); and Trust has a positive and significant impact on Public Satisfaction ($t = 6.379$). Conversely, the JakLapor feature does not have a significant impact on public satisfaction ($t = 1.298$). Furthermore, trust was found to act as a positive and significant link between the influence of the JakLapor JAKI feature ($t = 2.178$) and public service quality ($t = 7.747$) on public satisfaction. The findings indicate that public satisfaction with the JakLapor JAKI feature is driven more by public service quality and public trust than by the direct attributes of the application feature itself.

Keywords: JakLapor JAKI feature, Public satisfaction, Trust, Public service quality, PLS-SEM

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengkaji bagaimana Fitur JakLapor JAKI dan Kualitas Layanan Publik mempengaruhi Kepuasan masyarakat, dengan Kepercayaan sebagai variabel penghubung untuk pengguna fitur

JakLapor JAKI di Jakarta Timur. Studi ini mempergunakan metode kuantitatif yang melibatkan survei kepada 255 peserta yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dihimpun dengan kuesioner secara online mempergunakan skala Likert enam poin, serta analisis dilaksanakan dengan mempergunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dibantu SmartPLS 4. Temuan mengindikasikan bahwasanya model yang dipergunakan mampu menjelaskan dengan baik, dengan nilai R^2 untuk Kepercayaan mencapai 0.881 serta untuk Kepuasan Masyarakat mencapai 0.955, serta mencatatkan kapasitas prediksi yang tinggi dengan nilai Q^2 Predict masing-masing mencapai 0.879 serta 0.917. Nilai effect size (f^2) mengindikasikan bahwa dampak Fitur JakLapor JAKI atas Kepercayaan ialah kecil (0.053), sedangkan Kualitas Layanan Publik berkontribusi besar atas Kepercayaan (0.497). Pengaruh Fitur JakLapor JAKI atas Kepuasan Masyarakat sangat kecil (0.010), Kualitas Layanan Publik atas Kepuasan Masyarakat ialah sedang (0.244), serta Kepercayaan atas Kepuasan Masyarakat berkontribusi besar (0.802). Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan Fitur JakLapor JAKI berdampak positif serta signifikan atas Kepercayaan ($t = 2.865$), Kualitas Layanan Publik juga berdampak positif serta signifikan atas Kepercayaan ($t = 8.254$) dan Kepuasan Masyarakat ($t = 3.973$), serta Kepercayaan berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat ($t = 6.379$). Sebaliknya, fitur JakLapor JAKI tidak berdampak berarti pada kepuasan masyarakat ($t = 1.298$). Selain itu, kepercayaan terbukti berperan sebagai penghubung yang positif dan signifikan antara pengaruh fitur JakLapor JAKI ($t = 2.178$) serta kualitas layanan publik ($t = 7.747$) atas kepuasan masyarakat. Temuan mengindikasikan bahwasanya kepuasan masyarakat dalam mempergunakan fitur JakLapor JAKI lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat, daripada oleh sifat langsung dari fitur aplikasi itu sendiri.

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

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Mulyawan, F. A., Eryanto, H. ., & Suhendry, B. (2026). Pengaruh Pemanfaatan Fitur Jaklapor JAKI Terhadap Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Peran Kepercayaan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 3231-3251. <https://doi.org/10.63822/sagbs339>

PENDAHULUAN

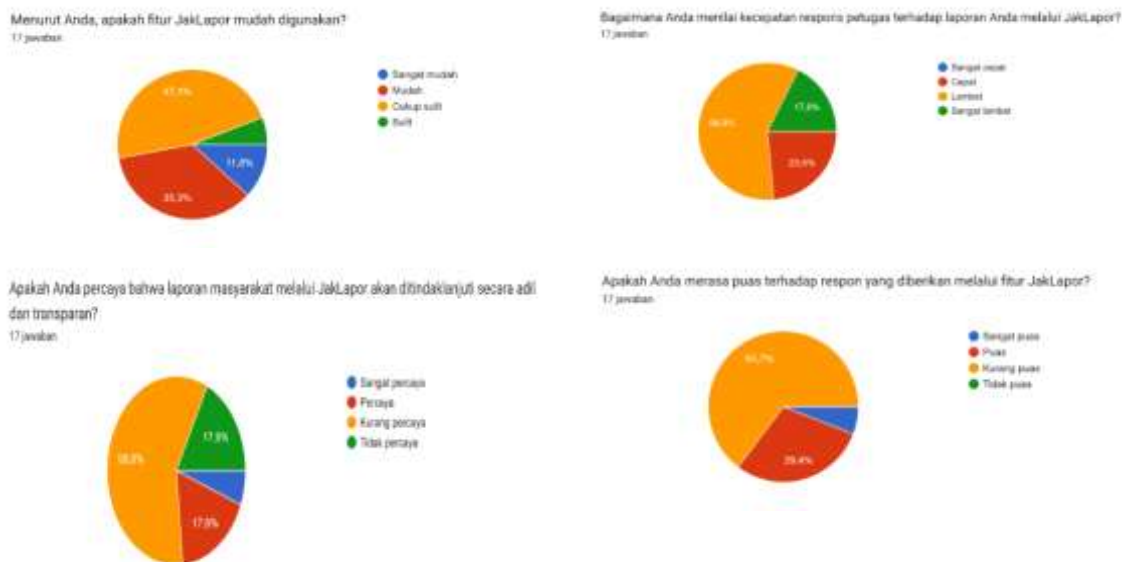
Transformasi digital telah memengaruhi mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, khususnya melalui penerapan *electronic government (e-government)* yang diarahkan untuk memperkuat efektivitas, efisiensi, transparansi, serta keterlibatan publik dalam pelayanan pemerintahan. Di Indonesia, konsep tersebut diwujudkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu pemanfaatan teknologi informasi secara terpadu dalam proses penyediaan layanan kepada masyarakat (Daffa & Nugraha, 2021). Pada lingkup daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan SPBE melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai *city super app* yang mengintegrasikan beragam layanan publik. Salah satu layanan di dalamnya ialah JakLapor, yang disediakan sebagai sarana digital bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan (Yuniar et al., 2024). Fitur ini memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan mengenai berbagai permasalahan publik secara cepat, transparan, dan terdokumentasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik (Syaharani, 2022).



Gambar 1. Jumlah Pengunduh Aplikasi JAKI

Sumber : Google Play Store (2026)

Data Google Play Store mengemukakan bahwasanya aplikasi JAKI telah diunduh lebih dari satu juta kali. Penelitian Prasetia et al. (2024) juga mencatat sebanyak 4.067.851 unduhan dengan 1.368.731 pengguna aktif. Selain itu, data Cepat Respon Masyarakat DKI Jakarta (2024) menunjukkan bahwasanya tingkat penyelesaian laporan melalui fitur JakLapor mencapai 100% pada 2021, 99,8% pada 2022, serta 99,3% pada 2023. Tingginya persentase penyelesaian laporan tersebut menunjukkan bahwasanya secara administratif sistem pengaduan digital telah berjalan dengan baik dan responsif.



Gambar 1 Pra-Survei

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Meskipun demikian, hasil pra-survei dan ulasan pengguna menunjukkan kondisi yang berbeda. Sebagian besar responden menilai fitur JakLapor masih cukup sulit digunakan, respons terhadap laporan belum optimal, serta kualitas layanan yang diterima belum sesuai harapan. Keadaan tersebut berimplikasi pada menurunnya tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan berbasis digital. Di samping itu, berbagai kajian terdahulu memperlihatkan temuan yang belum konsisten terkait pengaruh pemanfaatan JakLapor atas kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat. Ketidakkonsistenan hasil tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* yang memerlukan kajian lebih mendalam.

Jakarta Timur dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan kota administratif dengan jumlah penduduk terbesar di DKI Jakarta, yaitu sekitar 3,31 juta jiwa (29,23%) dari total penduduk DKI Jakarta. Selain itu, sebanyak 67,23% penduduk berada pada kelompok usia produktif (15–59 tahun) yang memiliki tingkat kebutuhan dan ekspektasi tinggi terhadap layanan publik berbasis digital (Katadata.co.id, 2024). Karakteristik tersebut menjadikan Jakarta Timur sebagai wilayah yang representatif untuk mengkaji implementasi layanan pengaduan digital melalui fitur JakLapor.

Berlandaskan uraian tersebut, penelitian ini berupaya menelaah pengaruh pemanfaatan fitur JakLapor JAKI terhadap kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat dengan kepercayaan sebagai variabel intervening di Jakarta Timur. Temuan ini diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi bagi pengembangan kebijakan layanan publik digital, terutama dalam menumbuhkan kualitas layanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat atas implementasi *e-government*.

KAJIAN TEORI

Digitalisasi tata kelola pemerintahan telah memperkuat penerapan *electronic government* (e-government) sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, tetapi juga membentuk pola interaksi yang lebih tanggap antara pemerintah dan warga. Di Provinsi DKI Jakarta, implementasi *e-government* diwujudkan melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang dikembangkan sebagai *city super app* untuk mengintegrasikan beragam layanan publik dalam satu platform. Salah satu fitur utamanya ialah JakLapor, yaitu kanal pengaduan digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun laporan secara cepat, sistematis, dan terdokumentasi (Ernawati et al., 2023; Nuraeni et al., 2025)

Kajian ini memanfaatkan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) sebagai dasar teori untuk menjelaskan penggunaan fitur JakLapor. TAM menjelaskan bahwasanya bagaimana individu menerima teknologi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan serta Persepsi Manfaat. Persepsi kemudahan penggunaan menjelaskan seberapa percaya pengguna bahwasanya sebuah sistem itu mudah untuk dipelajari serta dijalankan, sementara persepsi manfaat menggambarkan keyakinan bahwa menggunakan sistem dapat membuat pekerjaan lebih efektif. Semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat fitur JakLapor, semakin besar kemungkinan masyarakat memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan (Fauzi et al., 2025). Oleh karena itu, pemanfaatan fitur JakLapor diharapkan mampu meningkatkan interaksi masyarakat dengan pemerintah melalui layanan pengaduan digital yang lebih efektif.

Kualitas layanan publik menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan penerapan pemerintahan berbasis digital. Pada konteks digital, penilaian atas layanan tidak lagi terbatas pada hubungan tatap muka antara aparatur serta masyarakat, melainkan juga mencakup kapasitas sistem elektronik dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, serta tanggap atas kebutuhan pengguna. Studi ini mengevaluasi kualitas layanan melalui pendekatan *E-Governance Quality* yang meliputi dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, serta *Citizen Support* (Salsabillah et al., 2024). Kerangka tersebut memandang bahwa kualitas layanan digital memerlukan teknologi yang andal, perlindungan informasi yang memadai, dukungan pemerintah, dan akses yang mudah bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman selama menggunakan sistem tersebut. Metode EUCS mencakup empat dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* (Nopitasari & Suyatno, 2023). Dimensi *content* menilai relevansi serta kegunaan informasi, sedangkan *accuracy* berkaitan dengan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Selanjutnya, *format* mengukur kualitas tampilan serta kemudahan pengoperasian, sementara *timeliness* menilai kecepatan sistem dalam merespons serta memperbarui informasi. Pada fitur JakLapor JAKI, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kemampuan layanan dalam menyediakan informasi yang tepat, mudah dipahami, cepat ditanggapi, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar pula kepuasan masyarakat terhadap penggunaan fitur tersebut.

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi layanan publik berbasis digital. Dalam penelitian ini, kepercayaan dijelaskan menggunakan *Trust in Government Measure* (TGM)

yang diperkenalkan oleh Burns et al. (2023), mengemukakan bahwasanya kepercayaan masyarakat atas pemerintah dibentuk oleh tiga dimensi utama, yaitu *competence*, *beneficence*, dan *integrity*. *Competence* mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan secara efektif, *beneficence* menunjukkan kepedulian pemerintah terhadap kepentingan masyarakat, sedangkan *integrity* berkaitan dengan kejujuran, konsistensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan. Dalam konteks JakLapor JAKI, kepercayaan masyarakat terbentuk ketika layanan mampu memberikan respons yang cepat, transparan, serta menunjukkan komitmen pemerintah dalam menindaklanjuti setiap laporan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei guna mengkaji pengaruh penggunaan fitur JakLapor JAKI atas kualitas layanan publik serta kepuasan masyarakat, dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Pengumpulan data dilaksanakan secara daring mempergunakan kuesioner Google Forms yang disebarakan kepada masyarakat berdomisili di Jakarta Timur serta mempunyai pengalaman mempergunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Responden dipilih melalui teknik *purposive sampling* berlandaskan kriteria berusia 17–59 tahun, bertempat tinggal di Jakarta Timur, serta pernah memanfaatkan fitur JakLapor JAKI. Mengacu pada pedoman *rule of thumb* dari Hair et al. (2021), kajian ini menetapkan jumlah sampel mencapai 255 responden yang memenuhi seluruh persyaratan tersebut.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert enam poin (1 = sangat tidak setuju sampai 6 = sangat setuju). Variabel penelitian terdiri atas pemanfaatan fitur JakLapor JAKI sebagai variabel independen (X1), kualitas layanan publik sebagai variabel independen (X2), kepercayaan sebagai variabel *intervening* (Z), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Indikator setiap variabel diadaptasi dari penelitian terdahulu yang relevan, meliputi *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk pemanfaatan fitur JakLapor, *E-Governance Quality* untuk kualitas layanan publik, *Trust in Government Measure* (TGM) untuk kepercayaan, serta *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk kepuasan masyarakat.

Pengolahan data pada kajian ini mempergunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan dukungan perangkat lunak SmartPLS 4. Proses analisis diawali dengan evaluasi *outer model* guna mengkaji validitas serta reliabilitas instrumen, kemudian dilanjutkan dengan penilaian *inner model* yang mencakup koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), serta relevansi prediktif (Q^2). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilaksanakan melalui prosedur *bootstrapping*. Suatu hipotesis dikategorikan diterima apabila menghasilkan nilai *t-statistic* melampaui 1,96 serta *p-value* tidak melebihi 0,05.

HASIL

Tabel 4. Profil Responden (Jenis Kelamin)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	112	56,1%
Perempuan	143	43,9%
Total	255	100%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan informasi yang didapat, responden perempuan berjumlah 143 orang (56,1%) dari total sampel, sedangkan laki-laki tercatat 112 orang (43,9%). Oleh sebab itu, komposisi responden pada studi ini didominasi oleh perempuan. Secara keseluruhan, jumlah responden yang berpartisipasi mencapai 255 orang (100%).

Tabel 5 Profil Responden (Usia)

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 28 Tahun	136	53,3%
29 – 44 Tahun	70	27,5%
45 – 59 Tahun	49	19,2%
Total	255	100%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Pembagian usia menjadi tiga kelompok, yaitu 17 - 28 tahun, 29 - 44 tahun, serta 45 - 59 tahun, hal ini dilakukan untuk mengetahui kelompok usia yang paling banyak menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Berdasarkan data yang diperoleh, responden berusia 17 - 28 tahun berjumlah 136 responden (53,3%), usia 29 - 44 tahun sebanyak 70 responden (27,5%), dan usia 45 - 59 tahun sebanyak 49 responden (19,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna fitur JakLapor didominasi oleh kelompok usia 17 - 28 tahun yang umumnya termasuk Generasi Z dan sebagian Generasi Milenial dan Generasi X.

Tabel 6 Profil Responden (Status Pekerjaan)

Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	71	27,8%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	31	12,2%
Pegawai Swasta	73	28,6%
Wirausaha	44	17,3%
Freelancer/Pekerja Lepas	13	5,1%
Ibu Rumah Tangga	11	4,3%
Tidak/Belum Bekerja	10	3,9%

Lain-Lain	2	0,8
Total	255	100%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan data yang dihimpun, mayoritas responden berstatus sebagai pegawai swasta mencapai 73 responden (28,6%), diikuti pelajar/mahasiswa mencapai 71 responden (27,8%), wirausaha 44 responden (17,3%), serta PNS 31 responden (12,2%). Sementara itu, sisanya terdiri atas freelancer/pekerja lepas, ibu rumah tangga, tidak atau belum bekerja, serta kategori lain-lain. Temuan mengindikasikan bahwasanya pengguna fitur JakLapor pada aplikasi JAKI berasal dari beragam latar belakang pekerjaan dengan dominasi responden pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa.

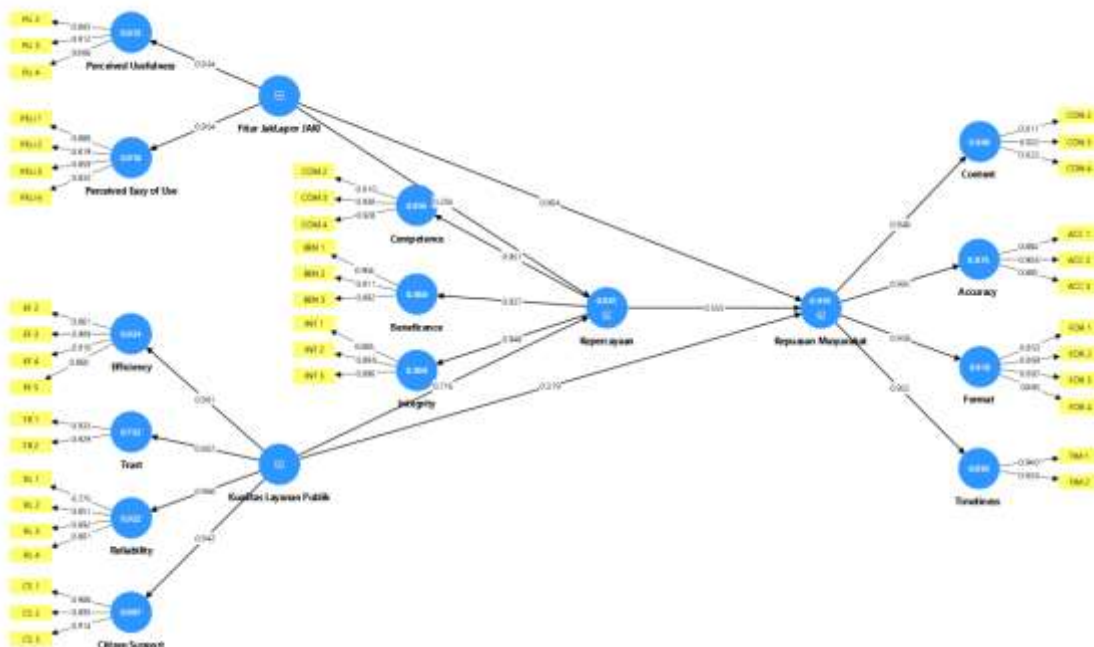
Tabel 7 Pertanyaan Penyaringan

Pertanyaan	Frekuensi		Persentase (%)
	Ya	Tidak	
Domisili Jakarta Timur	254	1	99,6%
Apakah Anda pernah atau sedang menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI?	254	0	100%
Kecamatan	Frekuensi	Persentase (%)	
Matraman	24	9,4%	
Jatinegara	36	14,2%	
Pasa Rebo	18	7,1%	
Kramat Jati	33	13%	
Pulo Gadung	36	14,2%	
Cakung	30	11,8%	
Ciracas	20	7,9%	
Cipayung	21	8,3%	
Makasar	18	7,1%	
Duren Sawit	18	7,1%	
Total	254	100%	

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Pertanyaan penyaringan meliputi domisili responden di Jakarta Timur dan pengalaman penggunaan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Dari total 255 responden yang mengisi kuesioner, terdapat 1 responden yang tidak berdomisili di Jakarta Timur sehingga tidak memenuhi kriteria penelitian. Oleh sebab itu, tercatat 254 responden (99,6%) yang dinyatakan sesuai dengan kriteria domisili dan digunakan dalam analisis penelitian. Selain itu, seluruh 254 responden (100%) menyatakan pernah atau sedang menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Responden tersebut berasal dari seluruh kecamatan di Jakarta Timur,

dengan jumlah terbanyak berasal dari Kecamatan Jatinegara dan Pulo Gadung masing-masing sebanyak 36 responden (14,2%). Temuan mengindikasikan bahwasanya data yang dipergunakan pada penelitian telah sesuai dengan karakteristik responden yang menjadi sasaran penelitian.



Gambar 1 Path Diagram
Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 8 Hasil Validitas Konvergen

Indikator	Variabel	Outer loadings	AVE
Fitur JakLapor JAKI (X1)			
PU 2	Fitur JakLapor pada aplikasi JAKI mempermudah saya dalam mengakses dan menggunakan layanan pengaduan masyarakat.	0.843	0.670
PU 3	Fitur JakLapor pada aplikasi JAKI membuat proses penanganan laporan menjadi lebih efektif.	0.912	
PU 4	Penggunaan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI membantu saya lebih produktif dalam menyampaikan dan memantau laporan.	0.906	
PEU 1	Saya merasa fitur JakLapor pada aplikasi JAKI mudah dipelajari sejak pertama kali digunakan.	0.880	

PEU 2	Saya dapat menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI tanpa mengalami kesulitan yang berarti.	0.819	
PEU 3	Menu dan fitur dalam JakLapor pada aplikasi JAKI mudah dipahami.	0.859	
PEU 4	Saya dapat menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI secara mandiri tanpa bantuan orang lain.	0.833	
Kualitas Layanan Publik (X2)			
EF 2	Menu dan fitur dalam JakLapor pada aplikasi JAKI tersusun dengan jelas dan terorganisir.	0.861	
EF 3	Fitur JakLapor pada aplikasi JAKI sudah sesuai dengan kebutuhan saya dalam menyampaikan laporan/pengaduan.	0.909	
EF 4	Informasi yang ditampilkan dalam fitur JakLapor pada aplikasi JAKI sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.	0.910	
EF 5	Informasi terkait laporan dalam fitur JakLapor pada aplikasi JAKI selalu diperbarui (terkini).	0.860	
TR 1	Saya merasa fitur JakLapor pada aplikasi JAKI menjaga kerahasiaan data pribadi saya.	0.933	
TR 2	Saya percaya bahwa data yang saya berikan melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI digunakan sesuai dengan tujuan pelaporan.	0.929	
RL 1	Fitur JakLapor pada aplikasi JAKI dapat diakses kapan saja saat saya membutuhkannya.	0.775	0.696
RL 2	Fitur JakLapor pada aplikasi JAKI mudah digunakan dalam proses pelaporan.	0.851	
RL 3	Layanan dalam fitur JakLapor pada aplikasi JAKI berfungsi dengan baik tanpa kendala berarti.	0.892	
RL 4	Tanggapan terhadap laporan yang saya kirim melalui JakLapor diberikan tepat waktu.	0.881	
C1	Petugas memberikan perhatian yang baik dalam menangani laporan saya melalui fitur JakLapor.	0.908	
C2	Petugas memberikan respon yang cepat terhadap laporan atau pertanyaan saya di fitur JakLapor.	0.893	
C3	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan solusi atas laporan yang saya sampaikan.	0.914	
Kepuasan Masyarakat (Y)			

CON 2	Saya merasa puas dengan cara penyajian informasi dan menu pada fitur JakLapor yang mudah dipahami.	0.911	0.721
CON 3	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kualitas layanan dan informasi pada fitur JakLapor.	0.922	
CON 4	Saya merasa puas karena fitur JakLapor pada aplikasi JAKI bermanfaat dalam membantu saya menyampaikan laporan atau pengaduan.	0.922	
ACC 1	Saya merasa puas karena informasi dan tanggapan yang diberikan sesuai dengan laporan saya.	0.884	
ACC 2	Saya merasa puas karena fitur JakLapor dapat digunakan secara andal dan sesuai harapan saya.	0.906	
ACC 3	Saya merasa puas terhadap tindak lanjut laporan yang diberikan melalui fitur JakLapor.	0.885	
FOR 1	Saya merasa puas dengan tampilan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI yang menarik dan nyaman digunakan.	0.853	
FOR 2	Saya merasa puas karena menu dan fitur pada JakLapor disusun dengan jelas dan mudah dimengerti.	0.869	
FOR 3	Saya merasa puas karena fitur JakLapor mudah dipelajari oleh pengguna.	0.887	
FOR 4	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan fitur JakLapor dalam proses pelaporan.	0.885	
TIM 1	Saya merasa puas karena laporan yang saya kirim melalui fitur JakLapor mendapatkan respon tepat waktu.	0.940	0.729
TIM2	Saya merasa puas karena perkembangan status laporan pada fitur JakLapor selalu diperbarui secara berkala.	0.938	
Kepercayaan (Z)			
COM 2	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat.	0.910	
COM 3	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI memiliki kemampuan yang baik dalam menangani laporan masyarakat.	0.930	
COM 4	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI menjalankan fungsinya dengan baik.	0.928	

BEN 1	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI bertindak untuk kepentingan masyarakat.	0.904
BEN 2	Saya percaya pengelola fitur JakLapor berusaha membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengaduan.	0.911
BEN 3	Saya percaya pengelola fitur JakLapor peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.	0.892
INT 1	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI memberikan informasi yang jujur kepada masyarakat.	0.885
INT 2	Saya percaya fitur JakLapor pada aplikasi JAKI menindaklanjuti laporan sesuai dengan yang dijanjikan.	0.898
INT3	Saya percaya layanan pada fitur JakLapor dijalankan secara terbuka dan transparan.	0.896

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan temuan diatas, mengindikasikan bahwasanya tiap konstruk telah memenuhi syarat yang ditentukan. Pada tahap awal, indikator PU1, EF1, CON1, serta COM1 dieliminasi karena mencatatkan nilai *outer loading* tidak melebihi 0,70. Setelah pengujian ulang dilaksanakan, seluruh indikator yang dipertahankan memperoleh nilai *outer loading* antara 0,775-0,940, sehingga dinyatakan memenuhi persyaratan validitas konvergen. Nilai tertinggi ditemukan pada indikator TIM1 mencapai 0,940, sedangkan nilai terendah terdapat pada RL1 mencapai 0,775. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seluruh konstruk telah melampaui batas minimum 0,50, yaitu Fitur JakLapor JAKI mencapai 0,670, Kualitas Layanan Publik mencapai 0,696, Kepuasan Masyarakat mencapai 0,721, serta Kepercayaan mencapai 0,729. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya setiap konstruk mampu menerangkan lebih dari 50% varians indikatornya, sehingga instrumen penelitian dikategorikan valid serta layak dipergunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 9 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
Fitur JakLapor JAKI	0.917	0.921	0.934
Kepercayaan	0.953	0.954	0.960
Kepuasan Masyarakat	0.965	0.965	0.969
Kualitas Layanan Publik	0.963	0.964	0.967

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan temuan diatas, mengindikasikan tiap elemen sudah memenuhi standar keandalan. Nilai *Cronbach's Alpha* berada dalam rentang 0.917- 0.965, sementara nilai *Composite*

Reliability (ρ_A) berkisar antara 0.921-0.965 serta *Composite Reliability* (ρ_C) terletak di antara 0,934 dan 0,969. Semua nilai tersebut melampaui batas minimum 0,70, yang mengindikasikan tiap elemen mencatatkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Secara keseluruhan, temuan pengujian mengindikasikan variabel Fitur JakLapor JAKI, Kualitas Layanan Publik, Kepercayaan, serta Kepuasan Masyarakat mencatatkan tingkat keandalan yang tinggi. Oleh sebab itu, semua alat penelitian dikategorikan dapat diandalkan serta cocok diterapkan guna pengujian model struktural pada tahap analisis yang berikutnya.

Tabel 10 Nilai *R-Squares* (R^2)

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepercayaan	0.881	0.880
Kepuasan Masyarakat	0.955	0.954

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan temuan diatas, mengindikasikan bahwasanya model penelitian ini mampu menerangkan variabel endogen dengan sangat baik. Untuk variabel Kepercayaan, dicatatkan nilai *R-Square* mencapai 0.881, yang berarti 88,1% perubahan dalam Kepercayaan dapat diterangkan oleh Fitur JakLapor JAKI serta Kualitas Layanan Publik, sedangkan 11,9% sisanya ditentukan oleh determinan lain yang tidak termasuk pada model ini. Di sisi lain, variabel Kepuasan Masyarakat mencatatkan nilai *R-Square* mencapai 0.955, yang mengindikasikan 95,5% perubahan dalam Kepuasan Masyarakat bisa dijelaskan oleh Fitur JakLapor JAKI, Kualitas Layanan Publik, serta Kepercayaan, sedangkan 4,5% sisanya ditentukan oleh determinan lain yang tidak ada pada model..

Berlandaskan kriteria Hair et al. (2021), kedua nilai *R-Square* tersebut dikategorikan kuat, sehingga menunjukkan bahwasanya model mempunyai *explanatory power* yang tinggi. Tingginya nilai *R-Square* mengindikasikan bahwasanya kombinasi Fitur JakLapor JAKI, Kualitas Layanan Publik, dan terutama Kepercayaan mampu menjelaskan mayoritas variasi Kepuasan Masyarakat. Temuan ini juga memperkuat bahwasanya Kepercayaan berperan sebagai mekanisme penting yang menghubungkan kualitas layanan serta pemanfaatan fitur dengan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, model yang dikembangkan mempunyai kapasitas prediktif yang baik serta menyajikan bukti empiris bahwasanya keberhasilan layanan pengaduan digital tidak semata ditentukan oleh keberadaan fitur aplikasi, melainkan juga oleh kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat atas pemerintah.

Tabel 11 Nilai *F-Square* (F^2)

Variabel	Fitur JakLapor JAKI	Kepercayaan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Layanan Publik
Fitur JakLapor JAKI		0.054	0.010	
Kepercayaan			0.802	
Kepuasan Masyarakat				

Kualitas Layanan Publik	0.497	0.244
-------------------------	-------	-------

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan temuan diatas, mengindikasikan bahwasanya Kepercayaan berkontribusi paling besar pada Kepuasan Masyarakat dengan nilai $f^2 = 0.802$, yang dikategorikan besar. Selanjutnya, Kualitas Layanan Publik berkontribusi signifikan atas Kepercayaan ($f^2 = 0.497$) serta berkontribusi sedang atas Kepuasan Masyarakat ($f^2 = 0.244$). Di sisi lain, Fitur JakLapor JAKI hanya berkontribusi kecil atas Kepercayaan ($f^2 = 0.054$) serta dampaknya sangat kecil atas Kepuasan Masyarakat ($f^2 = 0.010$). Temuan ini mengindikasikan bahwasanya Kepercayaan serta Kualitas Layanan Publik merupakan dua faktor paling penting pada studi ini, sedangkan pengaruh langsung Fitur JakLapor JAKI atas Kepuasan Masyarakat tergolong terbatas.

Tabel 12 Nilai Q-Square (Q^2)

Variabel	Q^2 Predict	RMSE	MAE
Kepercayaan	0.879	0.352	0.237
Kepuasan Masyarakat	0.917	0.293	0.192

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berlandaskan temuan diatas, mengindikasikan bahwasanya variabel Kepercayaan mencatatkan nilai Q^2 Predict mencapai 0.879, sedangkan bagi Kepuasan Masyarakat nilainya ialah 0.917. Kedua nilai ini melampaui nol ($Q^2 > 0$), yang menandakan bahwasanya model ini mempunyai relevansi prediktif yang bagus. Penemuan ini mengindikasikan bahwasanya model penelitian dapat memprediksi variabel endogen dengan tepat, sehingga mempunyai kapasitas yang kuat dalam menerangkan korelasi antara Fitur JakLapor JAKI, Kualitas Layanan Publik, Kepercayaan, serta Kepuasan Masyarakat.

Tabel 13 Path Coefficient

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 → Z	0.234	0.233	0.082	2.865	0.002	Diterima
X2 → Z	0.716	0.716	0.087	8.254	0.000	Diterima
X1 → Y	0.064	0.065	0.049	1.298	0.097	Ditolak
X2 → Y	0.379	0.393	0.095	3.973	0.000	Diterima
Z → Y	0.553	0.538	0.087	6.379	0.000	Diterima

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Temuan uji hipotesis memperlihatkan bahwasanya Fitur JakLapor JAKI berdampak positif serta signifikan atas Kepercayaan. Ini terlihat dari koefisien jalur yang mencapai 0.234, nilai *t-statistik* yang tercatat 2.865 (> 1.645), serta *p-value* tercatat 0.002. sehingga hipotesis diterima. Temuan mengindikasikan bahwasanya peningkatan pemanfaatan fitur JakLapor JAKI akan diikuti oleh semakin tingginya

Kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kemudahan penggunaan serta manfaat yang dirasakan pengguna dalam menyampaikan, memantau, dan memperoleh informasi terkait pengaduan mendorong terbentuknya kepercayaan terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang efektif. Fitur JakLapor JAKI diukur menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri atas dimensi *Perceived Usefulness* serta *Perceived Ease of Use*. Seluruh indikator pada variabel Fitur JakLapor JAKI telah memenuhi validitas konvergen karena mencatatkan nilai *outer loading* melampaui 0,70 serta nilai AVE mencapai 0,670. Indikator PU3 memperoleh nilai *outer loading* tertinggi, yaitu 0,912, yang mengindikasikan bahwasanya kapasitas fitur dalam menunjang proses penanganan laporan menjadi manfaat yang paling dirasakan oleh pengguna. Variabel Kepercayaan yang dievaluasi melalui *Trust in Government Measure* (TGM) juga telah memenuhi persyaratan validitas dengan nilai AVE mencapai 0,729. Pada variabel tersebut, indikator COM3 mencatatkan nilai *outer loading* terbesar, yakni 0,930, sehingga mengindikasikan kapasitas JakLapor dalam menangani laporan masyarakat merupakan faktor dominan dalam membentuk Kepercayaan pengguna. Temuan ini konsisten dengan studi Panggabean et al., (2025), Farhan et al., (2025), serta Pratama et al., (2022) mengemukakan bahwasanya kemudahan penggunaan, efektivitas layanan, serta transparansi aplikasi pemerintahan digital dapat meningkatkan Kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, JakLapor tidak semata berperan sebagai kanal pengaduan, melainkan juga menjadi instrumen untuk memperkuat Kepercayaan masyarakat atas layanan publik digital.

temuan pengujian hipotesis mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan publik berdampak baik serta signifikan atas kepercayaan. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur yang mencapai 0.716, nilai *t-statistics* mencapai 8.254 (>1.645), serta *p-value* yang terukur mencapai 0.000. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya peningkatan Kualitas Layanan Publik melalui fitur JakLapor JAKI akan diikuti oleh semakin tingginya Kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pelayanan yang efisien, responsif, andal, dan mampu melindungi data pengguna berperan dalam memperkuat keyakinan masyarakat atas kapasitas pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik digital. Variabel Kualitas Layanan Publik diukur mempergunakan *E-GovQual* yang mencakup dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, serta *Citizen Support*. Seluruh indikator telah memenuhi validitas konvergen karena mencatatkan nilai *outer loading* melampaui 0,70 serta AVE mencapai 0,696. Indikator TR1 mencatatkan nilai *outer loading* tertinggi, yaitu 0,933, yang mengindikasikan kapasitas JakLapor dalam menjaga kerahasiaan data pribadi menjadi aspek paling dominan dalam membentuk persepsi Kualitas Layanan Publik. Sementara itu, variabel Kepercayaan yang diukur mempergunakan *Trust in Government Measure* (TGM) mencatatkan nilai AVE mencapai 0.729, dengan indikator COM3 (0.930) sebagai indikator tertinggi yang menunjukkan kapasitas JakLapor dalam menangani laporan masyarakat menjadi faktor utama pembentuk kepercayaan. Temuan ini selaras dengan studi Ainassyifa (2023), Sudirman et al., (2022), serta Adawiyah & Yunus (2025) yang mengemukakan bahwasanya kualitas layanan yang efisien, andal, responsif, serta mampu memberikan rasa aman berdampak positif atas kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan pada fitur JakLapor JAKI menjadi faktor penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan digital.

Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan Fitur JakLapor JAKI tidak berkontribusi positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur mencapai 0.064, nilai *t-statistics* mencapai 1.298 (<1.645), serta *p-value* mencapai 0.097 (>0.05), sehingga hipotesis ditolak.

Temuan mengindikasikan keberadaan fitur JakLapor JAKI belum berdampak langsung atas peningkatan Kepuasan Masyarakat. Walaupun pengguna merasakan manfaat serta kemudahan ketika menyampaikan pengaduan melalui fitur tersebut, pengalaman tersebut belum cukup untuk menghasilkan kepuasan atas layanan yang diterima. Variabel Fitur JakLapor JAKI dievaluasi mempergunakan TAM yang mencakup dimensi *Perceived Usefulness* serta *Perceived Ease of Use*. Seluruh indikator pada variabel ini telah memenuhi validitas konvergen dengan nilai AVE mencapai 0,670. Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat yang dievaluasi melalui EUCS mencatatkan nilai AVE mencapai 0,721. Temuan mengindikasikan bahwasanya Kepuasan Masyarakat lebih banyak ditentukan oleh Kualitas Layanan setelah laporan diproses, terutama dalam bentuk kecepatan respons, ketepatan penyelesaian, serta kejelasan informasi, daripada sekadar tersedianya fitur pada aplikasi. Temuan ini konsisten dengan kajianb Kamandaka & Kanthi (2023) serta A.S. Dewi & Avianto (2023) yang menemukan bahwasanya kemudahan penggunaan aplikasi tidak selalu berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, perbaikan Kepuasan Masyarakat perlu diarahkan pada penguatan Kualitas Layanan yang akurat, responsif, serta tepat waktu.

Temuan pengujian hipotesis mengungkapkan bahwasanya Kualitas Layanan Publik berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat. Ini ditandai dengan nilai koefisien jalur yang mencapai 0.379, nilai *t-statistik* mencapai 3.973 (>1.645), serta *p-value* mencapai 0.000. Temuan mengindikasikan bahwasanya peningkatan Kualitas Layanan Publik melalui fitur JakLapor JAKI diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam mempergunakan layanan pengaduan digital. Pelayanan yang cepat, tanggap, andal, mampu menyajikan informasi secara akurat, serta menjamin keamanan data menjadi unsur penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Variabel Kualitas Layanan Publik diukur mempergunakan *E-GovQual* yang mencakup dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, serta *Citizen Support*. Seluruh indikator telah memenuhi validitas konvergen dengan nilai AVE mencapai 0,696. Indikator TR1 mencatatkan nilai *outer loading* tertinggi, yaitu 0,933, yang mengindikasikan bahwasanya perlindungan atas kerahasiaan data pribadi merupakan aspek paling dominan dalam membentuk Kualitas Layanan Publik. Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat dievaluasi melalui EUCS serta memperoleh nilai AVE mencapai 0,721. Indikator TIM1 mencatat nilai *outer loading* tertinggi mencapai 0,940, yang mengindikasikan ketepatan waktu dalam merespons laporan menjadi faktor utama pembentuk Kepuasan Masyarakat. Temuan ini selaras dengan kajian Aminingsih et al., (2025), Fauzan & Setiawan (2023), Rabaali (2024), serta Lubis & Ginting (2024) yang menemukan bahwasanya Kualitas Layanan berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pada layanan JakLapor JAKI merupakan faktor penting dalam memperkuat kepuasan masyarakat atas pengaduan publik digital.

Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan bahwasanya Kepercayaan berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur yang mencapai 0.553, nilai *t-statistics* mencapai 6.379 (>1.645), serta *p-value* mencapai 0.000. Temuan mengindikasikan peningkatan Kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan melalui fitur JakLapor JAKI diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Masyarakat dalam mempergunakan layanan tersebut. Keyakinan atas kapasitas pemerintah dalam menangani laporan, perhatian atas kebutuhan masyarakat, serta penyelenggaraan pelayanan secara transparan menjadi unsur penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Variabel Kepercayaan diukur mempergunakan TGM yang mencakup dimensi *Competence*, *Beneficence*, serta *Integrity*. Seluruh indikator telah memenuhi validitas konvergen dengan nilai AVE mencapai 0,729.

Indikator COM3 mencatatkan nilai *outer loading* tertinggi, yaitu 0,930, yang mengindikasikan bahwasanya kapasitas JakLapor dalam menangani pengaduan masyarakat menjadi aspek paling dominan dalam membentuk Kepercayaan. Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat dievaluasi melalui EUCS serta mencatatkan nilai AVE mencapai 0,721. Indikator TIM1 mencatat nilai *outer loading* tertinggi mencapai 0,940, yang mengindikasikan ketepatan waktu dalam memberikan respons atas laporan merupakan faktor utama pembentuk Kepuasan Masyarakat. Temuan ini selaras dengan studi Riyanto dan Qomaryati (2021), Susanto (2024), serta Nasution et al. (2024) yang menemukan bahwasanya Kepercayaan berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan Kepercayaan atas JakLapor JAKI menjadi faktor penting dalam memperkuat kepuasan atas layanan pengaduan publik digital.

Tabel 14 Specific Indirect Effects

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 → Z → Y	0.129	0.129	0.059	2.178	0.015	Diterima
X2 → Z → Y	0.396	0.381	0.051	7.747	0.000	Diterima

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan bahwasanya Fitur JakLapor JAKI berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur tercatat 0.129, nilai *t-statistics* tercatat 2.178 (>1.645), serta *p-value* tercatat 0.015 (<0.05), sehingga Kepercayaan terbukti memediasi pengaruh Fitur JakLapor JAKI atas Kepuasan Masyarakat. Temuan mengindikasikan manfaat serta kemudahan penggunaan Fitur JakLapor JAKI belum mampu meningkatkan Kepuasan Masyarakat secara langsung. Pengaruh tersebut terlebih dahulu berlangsung melalui pembentukan Kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan digital, yang kemudian mendorong peningkatan Kepuasan Masyarakat. Fitur JakLapor JAKI dievaluasi mempergunakan TAM dengan nilai AVE tercatat 0,670, sedangkan Kepercayaan dievaluasi melalui TGM dengan nilai AVE tercatat 0,729. Adapun Kepuasan Masyarakat dievaluasi mempergunakan EUCS serta mencatatkan nilai AVE mencapai 0,721. Indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi pada setiap variabel ialah PU3 tercatat 0,912, COM3 tercatat 0,930, serta TIM1 tercatat 0,940. Temuan mengindikasikan bahwasanya efektivitas fitur, kapasitas pemerintah dalam menangani laporan, serta ketepatan waktu respons merupakan aspek utama yang membentuk korelasi mediasi tersebut. Temuan ini selaras dengan studi Salsabillah et al., (2024), Maktub et al., (2025), serta Ammas et al., (2023) yang mengemukakan bahwasanya layanan digital pemerintah yang mudah dipergunakan serta bermanfaat dapat membangun Kepercayaan pengguna sebelum meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, Kepercayaan menjadi unsur strategis dalam memperkuat pengaruh Fitur JakLapor JAKI atas Kepuasan Masyarakat.

Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan bahwasanya Kualitas Layanan Publik berdampak positif serta signifikan atas Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur mencapai 0.396, nilai *t-statistics* mencapai 7.747 (>1.645), serta *p-value* mencapai 0.000 (<0.05),

sehingga Kepercayaan terbukti memediasi pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan mengindikasikan bahwasanya Kualitas Layanan Publik yang baik tidak semata meningkatkan Kepuasan Masyarakat secara langsung, melainkan juga secara tidak langsung melalui penguatan Kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Variabel Kualitas Layanan Publik dievaluasi mempergunakan *E-GovQual* dengan nilai AVE mencapai 0,696, sedangkan Kepercayaan dievaluasi melalui TGM dengan nilai AVE mencapai 0,729. Adapun Kepuasan Masyarakat dievaluasi mempergunakan EUCS sertra mencatatkan nilai AVE mencapai 0,721. Indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi pada tiap variabel ialah TR1 mencapai 0,933, COM3 mencapai 0,930, serta TIM1 mencapai 0,940. Temuan mengindikasikan bahwasanya perlindungan data pengguna, kapasitas pemerintah dalam menangani laporan, serta ketepatan waktu pemberian respons merupakan aspek utama yang memperkuat mekanisme mediasi tersebut. Temuan ini selaras dengan studi Syarifuddin dan Ismiyati (2025), Dewi et al. (2025), serta Taufiqurokhman et al. (2024) yang menjelaskan bahwasanya layanan publik yang aman, andal, tanggap, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat mampu membangun Kepercayaan sekaligus meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, Kepercayaan menjadi unsur strategis yang memperkuat pengaruh Kualitas Layanan Publik atas Kepuasan Masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwasanya pemanfaatan fitur JakLapor JAKI serta kualitas layanan publik memainkan peranan yang sangat vital guna membangun kepercayaan masyarakat atas sistem pengaduan yang berbasis digital. Kualitas layanan publik terbukti berkontribusi langsung atas kepuasan masyarakat, sedangkan penggunaan fitur JakLapor JAKI tidak mengindikasikan efek langsung pada kepuasan tersebut. Temuan ini menggarisbawahi bahwasanya kemudahan dan manfaat dari fitur itu saja tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna tanpa adanya dukungan dari layanan yang berkualitas. Selain itu, kepercayaan mempunyai dampak positif pada kepuasan masyarakat serta berperan sebagai penghubung antara penggunaan fitur JakLapor JAKI serta mutu layanan publik dengan kepuasan masyarakat. Maka, guna mengoptimalkan kepuasan masyarakat atas layanan pengaduan digital, tidak terbatas bergantung pada pemakaian teknologi, melainkan juga pada kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan yang mempunyai kualitas serta membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, handal, serta transparan.

REKOMENDASI

Berlandaskan temuan penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pemanfaatan fitur JakLapor JAKI guna meningkatkan kualitas layanan publik, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat:

1. Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, perlu terus mengoptimalkan kualitas layanan publik melalui fitur JakLapor JAKI, khususnya dalam mempercepat respons terhadap laporan masyarakat, meningkatkan transparansi proses tindak lanjut, serta memastikan setiap laporan ditangani secara

- konsisten. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
2. Bagi pengembang aplikasi JAKI, disarankan untuk mengoptimalkan kemudahan penggunaan (*user experience*) fitur JakLapor, meningkatkan stabilitas sistem, memperbaiki kecepatan aplikasi, serta menyempurnakan fitur pelacakan status laporan dan notifikasi secara *real-time*. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan digital.
 3. Untuk para peneliti yang akan datang, disarankan agar mereka memperluas area penelitian, menerapkan metode campuran atau kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang pengalaman pengguna, dan juga mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kualitas sistem, pemahaman digital, ataupun kepuasan pengguna aplikasi, sehingga dapat memperkaya studi tentang layanan publik digital.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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.
- Aminingsih, S., Qomariah, N., & G, N. N. P. M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Aksesibilitas 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>
- 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.
- Cepat Respon, M. (2024). *Persentase Penyelesaian Laporan Aplikasi JAKI*. CRM Cepat Respon Masyarakat. <https://crm.jakarta.go.id/>
- 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 Teknologi. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- 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.
- 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>

- 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>
- 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.
- 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.
- Katadata.co.id. (2024). 67,23% Penduduk Kota Jakarta Timur pada 2024 Berusia 15-59 Tahun. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/57c717457f79b90/67-23-penduduk-kota-jakarta-timur-pada-2024-berusia-15-59-tahun>
- 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.
- 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>
- 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.
- 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/jpmba/index>
- 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.
- 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/>

- 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>
- Syahrani, A. D. (2022). Pengawasan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Jaklapor Di Provinsi Dki Jakarta. *IPDN*.
- 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 Revolusioner*, 8(6), 104–111. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jhr/article/view/435>