EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI JAKI TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN PUBLIK DIGITAL DI PROVINSI DKI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

Jose Samuel Ivander
NPP. 33.0357
Program Studi ***Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan***
Email: josesamuelivander@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Despite over 6.3 million downloads, the JAKI application (Jakarta Kini) had only 987,912 active users with a churn rate of 84.53%, revealing a significant gap between adoption potential and effective usage.* ***Purpose:*** *This study aims to evaluate the effectiveness of the JAKI application on digital public services in DKI Jakarta Province using the HEART Metrics method.* ***Method:*** *A quantitative approach was applied through Likert-scale questionnaires distributed to 100 active JAKI users in DKI Jakarta, analyzed using validity tests, reliability tests, linear regression, and coefficient of determination.* ***Result:*** *All five HEART dimensions (Happiness β=0.141, Engagement β=0.479, Adoption β=0.158, Retention β=0.165, Task Success β=0.148) significantly and positively influenced service effectiveness (Adjusted R^2=0.876). Task Success and Happiness recorded the highest scores, while Engagement and Retention remained relatively low. Engagement emerged as the most dominant predictor.* ***Conclusion:*** *The JAKI application is empirically proven effective as a digital public service platform. The study recommends interface updates, stronger inter-agency service integration, and improved engagement and retention features within the application.*

Keywords: *DKI Jakarta; Digital Public Service Effectiveness; Digital Transformation; HEART Metrics; JAKI Application; Smart City; User Experience*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Meskipun aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah diunduh lebih dari 6,3 juta kali, pengguna aktifnya hanya sekitar 987.912 orang dengan churn rate mencapai 84,53%, mencerminkan kesenjangan signifikan antara potensi adopsi dan efektivitas penggunaannya. Keterbatasan penelitian sebelumnya yang belum mengkaji secara holistik dimensi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan publik berbasis super app menjadi latar belakang utama penelitian ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi JAKI terhadap layanan publik digital di Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode HEART Metrics. **Metode:** Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui kuesioner skala Likert kepada 100 pengguna aktif JAKI di DKI Jakarta, dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linear, dan koefisien determinasi. **Hasil/Temuan:** Seluruh dimensi HEART Metrics berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan, dengan Engagement sebagai prediktor dominan (β=0,479), diikuti Retention (β=0,165), Adoption (β=0,158), Task Success (β=0,148), dan Happiness (β=0,141). Model regresi sangat

kuat dengan Adjusted R^2=0,876, yang berarti 88,3% variasi efektivitas layanan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi JAKI terbukti efektif sebagai platform super app layanan publik digital di Provinsi DKI Jakarta. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya optimalisasi strategi keterlibatan pengguna melalui personalisasi cerdas, penguatan infrastruktur teknis, penyederhanaan alur layanan, serta perluasan program literasi digital untuk mendorong adopsi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Aplikasi JAKI; DKI Jakarta; Efektivitas Layanan Publik Digital; HEART Metrics; Smart City; Transformasi Digital; User Experience

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital di Indonesia dalam dekade terakhir telah mengalami kemajuan yang signifikan, terutama dalam konteks adopsi teknologi oleh sektor publik dan swasta. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah secara fundamental cara penyelenggaraan layanan publik di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Menurut Manik dan Juwono, Kementerian Keuangan Indonesia menerapkan sejumlah strategi transformasi digital, yang mencakup penyusunan peta jalan transformasi, integrasi budaya data, serta pengembangan arsitektur enterprise yang mendukung (Manik & Juwono, 2024).

Fenomena kemunculan super app yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform mencerminkan evolusi digital yang signifikan di masyarakat. Dalam rangka mewujudkan visi Jakarta Smart City, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada tanggal 27 September 2019. JAKI dirancang sebagai platform super app yang mengintegrasikan berbagai layanan publik Jakarta dalam satu ekosistem digital yang mudah diakses, user-friendly, dan komprehensif.

Meskipun aplikasi JAKI telah diunduh lebih dari 6,3 juta kali, pengguna aktifnya hanya sekitar 987.912 orang dengan churn rate mencapai 84,53%. Hal ini mencerminkan kesenjangan signifikan antara potensi adopsi dan efektivitas penggunaannya. Pengguna sering mengeluhkan navigasi yang sulit, ketidakjelasan informasi, serta masalah kenyamanan dalam menggunakan aplikasi yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna (İnal & Hacaloğlu, 2019; Wahyudi et al., 2022).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya tingkat penggunaan aktif dan tingginya churn rate aplikasi JAKI, sementara aplikasi ini merupakan platform layanan publik digital unggulan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang seharusnya dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Sebagian besar penelitian sebelumnya membahas evaluasi pengalaman pengguna menggunakan teori TAM (Technology Acceptance Model) yang lebih banyak menyoroti adopsi teknologi dan aspek kepuasan pengguna. Namun, penelitian mengenai aplikasi layanan publik seperti JAKI masih jarang mengintegrasikan beragam dimensi pengalaman pengguna secara holistik, khususnya yang mencakup aspek-aspek penting seperti kebahagiaan, keterlibatan, adopsi, retensi, dan kesuksesan tugas (Perdana & Banowosari, 2024).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat perlunya memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas penggunaan aplikasi JAKI sebagai dasar perumusan strategi oleh Pemprov DKI Jakarta dalam peningkatan kualitas layanan publik digital. Apabila penelitian ini tidak

dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola serta tingkat efektivitas penggunaan JAKI secara faktual, sehingga perumusan strategi pengembangan aplikasi berisiko tidak tepat sasaran dan kurang efektif.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode HEART Metrics pada aplikasi digital, khususnya layanan publik. Pertama, Hanum et al. (2022) menganalisis user experience aplikasi Peduli Lindungi milik pemerintah menggunakan HEART Metrics dan menemukan bahwa tingkat user experience masih di bawah nilai metrik ideal, terutama pada aspek Happiness dan Engagement, sehingga direkomendasikan redesign antarmuka dan peningkatan fitur. Kedua, Sidabutar dan Ichwani (2024) mengevaluasi user experience aplikasi SATUSEHAT milik Kementerian Kesehatan menggunakan HEART Metrics dikombinasikan dengan Importance Performance Analysis (IPA), dengan hasil bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel serta dimensi Task Success membutuhkan perbaikan prioritas. Ketiga, Suhaerudin dan Alijoyo (2023) mengukur user experience aplikasi SATUSEHAT menggunakan pendekatan HEART Metrics dan menemukan hasil evaluasi keseluruhan positif dengan korelasi kuat antara engagement dan user experience. Keempat, Trenggono et al. (2022) menerapkan HEART Metrics untuk menganalisis user experience aplikasi e-learning ILMU Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur dan menyimpulkan bahwa variabel Task Success paling membutuhkan perbaikan agar kualitas pembelajaran digital meningkat. Kelima, Oktavianti et al. (2025) mengevaluasi M-Paspor, aplikasi layanan imigrasi pemerintah Indonesia, menggunakan HEART Framework terhadap 100 pengguna dan menemukan bahwa Engagement memperoleh skor tertinggi (0,75) namun Task Success hanya mencapai level sedang (0,57), dengan rekomendasi perbaikan pada desain antarmuka dan fitur pemandu. Keenam, Ningrum et al. (2025) mengevaluasi UX aplikasi Maxim menggunakan HEART Metrics dan mendapati bahwa Happiness (73,8%), Adoption (72,4%), dan Task Success (70,2%) berada pada level usability tinggi, sementara Engagement dan Retention masih perlu peningkatan. Ketujuh, Perdana dan Banowosari (2024) mengevaluasi aplikasi Bibit menggunakan HEART Framework dan menyimpulkan bahwa framework tersebut efektif mengukur UX pada aplikasi layanan digital berbasis investasi. Kedelapan, Wahyudi et al. (2022) mengukur pengaruh kekhawatiran privasi pengguna terhadap penggunaan aplikasi JAKI dan menemukan bahwa kepercayaan pengguna menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik digital.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari studi terdahulu. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian pengukuran user experience menggunakan framework HEART Metrics dalam konteks layanan publik digital pemerintah daerah, khususnya untuk menilai seberapa efektif aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan partisipatif di era Smart City DKI Jakarta. Pendekatan kuantitatif berbasis data numerik yang digunakan dalam penelitian ini juga membedakannya dari penelitian sebelumnya yang lebih dominan menggunakan pendekatan kualitatif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi JAKI terhadap layanan publik digital di Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode HEART Metrics.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan fokus pada pengukuran dan analisis pengalaman pengguna aplikasi secara sistematis dan berbasis data numerik. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk mengukur tingkat efektivitas aplikasi JAKI secara numerik melalui kerangka HEART Metrics yang dapat dikuantifikasi dan diuji secara statistik.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup skala Likert 5 poin yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi JAKI di DKI Jakarta. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan aplikasi JAKI, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan terkait tingkat efektivitas penggunaannya.

Teknik pengujian kualitas data dilakukan melalui uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial melalui analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), serta uji signifikansi parsial (Uji t) dan simultan (Uji F) menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Jakarta Smart City, Provinsi DKI Jakarta, yang merupakan unit pengelola layanan digital termasuk aplikasi JAKI. Pengumpulan data dilakukan dari bulan Januari hingga Februari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengevaluasi efektivitas aplikasi JAKI menggunakan kerangka HEART Metrics yang dikembangkan oleh tim UX Google (Rodden, 2010), mencakup lima dimensi utama pengalaman pengguna yaitu Happiness (Kebahagiaan), Engagement (Keterlibatan), Adoption (Adopsi), Retention (Retensi), dan Task Success (Keberhasilan Tugas). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Tingkat Efektivitas Aplikasi JAKI melalui Lima Dimensi HEART Metrics

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menggunakan Pearson Product Moment menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success, dan Efektivitas memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan r-tabel (0,1966 pada n=100, α=0,05), sehingga dinyatakan valid secara statistik.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Kode Butir	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X1- Happiness	X1.1 – X1.5	0.796 – 0.863	0.1966	Valid
X2- Engagement	X2.1 – X2.5	0.745 – 0.859	0.1966	Valid
X3- Adoption	X3.1 – X3.5	0.733 – 0.914	0.1966	Valid
X4- Retention	X4.1 – X4.5	0.774 – 0.833	0.1966	Valid
X5- Task Success	X5.1 – X5.5	0.730 – 0.880	0.1966	Valid
Y- Efektivitas	Y1.1 – Y1.5	0.787 – 0.919	0.1966	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti, 2025

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai antara 0,861 hingga 0,916 untuk semua variabel, di atas ambang minimum 0,60. Hal ini mengkonfirmasi bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang kuat dan reliabel.

B. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	-1.003	0.844	-	-1.188	0.238
Happiness	0.133	0.054	0.141	2.489	0.015
Engagement	0.470	0.058	0.479	8.107	0.000
Adoption	0.136	0.055	0.158	2.486	0.015
Retention	0.166	0.052	0.165	3.176	0.002
Task Success	0.152	0.049	0.148	3.099	0.003

Sumber: Output SPSS, 2025

Tabel regresi menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dengan koefisien regresi positif, yang berarti semakin tinggi skor pada setiap dimensi HEART, semakin tinggi pula persepsi efektivitas layanan publik digital JAKI. Variabel Engagement memiliki koefisien tertinggi (β = 0,479), menandakan bahwa intensitas dan frekuensi interaksi pengguna merupakan faktor paling dominan dalam mendorong efektivitas aplikasi.

C. Koefisien Determinasi

Tabel 3.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	Durbin-Watson
1	0.939	0.883	0.876	1.427	2.366

Sumber: Output SPSS, 2025

Nilai R Square sebesar 0,883 menunjukkan bahwa 88,3% variasi pada variabel efektivitas layanan publik digital dapat dijelaskan oleh kelima dimensi HEART Metrics. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,876 mengkonfirmasi kekuatan model. Berdasarkan uji F (F = 141,253; Sig. = 0,000) dan uji t parsial, seluruh hipotesis penelitian (H1–H5) diterima.

3.2. Faktor yang Mempengaruhi Setiap Dimensi HEART Metrics

Berdasarkan hasil analisis statistik, penelitian mengidentifikasi sejumlah faktor determinan yang mempengaruhi efektivitas aplikasi JAKI pada masing-masing dimensi HEART Metrics.

Dimensi Happiness (β = 0,141) dipengaruhi oleh kualitas antarmuka pengguna, kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna, serta keandalan sistem. Pengguna memberikan

penilaian positif ketika fitur-fitur JAKI (seperti JakLapor, antrean rumah sakit, atau notifikasi bencana) benar-benar menjawab kebutuhan riil mereka.

Dimensi Engagement sebagai prediktor dominan (β = 0,479) dipengaruhi oleh relevansi dan variasi fitur, strategi notifikasi berbasis geo-targeting dan personalisasi, serta tingkat integrasi aplikasi dengan rutinitas digital pengguna sehari-hari.

Dimensi Adoption (β = 0,158) dipengaruhi oleh efektivitas sosialisasi dan kampanye publik oleh Pemprov DKI Jakarta, kemudahan proses registrasi dan onboarding, serta rekomendasi sosial (word of mouth) dari lingkungan pengguna.

Dimensi Retention (β = 0,165) bergantung pada konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu, pembaruan fitur dan inovasi berkelanjutan, serta minimnya pengalaman negatif yang mendorong migrasi ke aplikasi kompetitor.

Dimensi Task Success (β = 0,148) ditentukan oleh stabilitas infrastruktur teknologi dan integrasi data real-time antar-OPD, kejelasan alur kerja dalam aplikasi, serta ketersediaan fitur bantuan dan resolusi masalah yang responsif.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan tiga temuan strategis sebagai berikut. Pertama, aplikasi JAKI secara empiris terbukti efektif sebagai platform super app layanan publik digital di Provinsi DKI Jakarta, dan kerangka HEART Metrics valid sebagai instrumen evaluasi kinerja layanan digital berbasis partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Kedua, seluruh hipotesis penelitian (H1–H5) diterima, di mana Happiness (β = 0,141), Engagement (β = 0,479), Adoption (β = 0,158), Retention (β = 0,165), dan Task Success (β = 0,148) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan. Model regresi menunjukkan kekuatan yang sangat robust dengan Adjusted R^2 = 0,876.

Ketiga, dimensi Engagement teridentifikasi sebagai prediktor paling dominan, menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan fitur atau infrastruktur, melainkan sangat ditentukan oleh kemampuan aplikasi untuk membangun kebiasaan penggunaan yang berkelanjutan dan terintegrasi dalam rutinitas layanan sehari-hari warga kota.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Unit Pengelola Jakarta Smart City beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, kepada Bapak Ir. Murdiyana, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agni, S. N., Djomiy, M. I., Fernando, R., & Apriono, C. (2021). Evaluasi Penerapan Smart Mobility Di Jakarta. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI), 10(3), 270–279. https://doi.org/10.22146/jnteti.v10i3.1730

Alrawabdeh, W. (2023). Understanding Factors Influencing User Engagement and Continuance Intention in Mobile Government Applications: The Role of User Experience and Service Quality. Government Information Quarterly, 40(3), 101843. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101843

Baumel, A., Muench, F., Edan, S., & Kane, J. M. (2019). Objective User Engagement With Mental Health Apps: Systematic Search and Panel-Based Usage Analysis. Journal of Medical Internet Research, 21(9), e14567. https://doi.org/10.2196/14567

Birowo, C. T., & Supriatna, A. (2023). Analisis Kualitas Layanan Digital Pemerintah Daerah: Studi Kasus Aplikasi Layanan Publik di Indonesia. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 27(1), 45–62. https://doi.org/10.22146/jkap.79814

Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2022). A Meta-Analysis of Factors Affecting User Adoption of Mobile Government Services: Moderating Role of Digital Literacy. Government Information Quarterly, 39(2), 101665. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101665

Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science, 8*, e1074. https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1074

Dwiputrianti, S. (2018). Building Local Government Capacity for E-Governance in Indonesia. Asian Journal of Political Science, 26(1), 49–65. https://doi.org/10.1080/02185377.2018.1448732

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hanum, A. L., Miranti, T. K., Fatmawati, D., Diyon, M. F., & Prawiro, C. J. (2022). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics. Jurnal Syntax Admiration, 3(2), 362–372. https://doi.org/10.46799/jsa.v3i2.390

İnal, Y., & Hacaloğlu, T. (2019). Users' Behavioral Strategies Toward Mobile App Problems: Fight or Flight. In A. Marcus & W. Wang (Eds.), Design, User Experience, and Usability. Design Philosophy and Theory. HCII 2019. Lecture Notes in Computer Science (Vol. 11583, pp. 45–56). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-29374-1_4

Istanti, D., & Murdiyana. (2022). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Era Digital. Jurnal Tata Pamong: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 3(2), 112–128. https://doi.org/10.33701/jtpilmpem.v3i2.2341

Jakarta Smart City. (2023). JAKI (Jakarta Kini): Aplikasi Layanan Publik Terpadu Provinsi DKI Jakarta. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Diakses dari https://smartcity.jakarta.go.id/jaki

Manik, S. P., & Juwono, V. (2024). Strategi Transformasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan: Studi Pada Kementerian Keuangan. Briliant Jurnal Riset Dan Konseptual. https://doi.org/10.28926/briliant.v9i1.1623

Ningrum, M. P., Megawati, Saputra, E., Fronita, M., & Anofrizen. (2025). Evaluasi User Experience pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode HEART Metrics. Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi, 14(4), 1763–1775. https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i4.5286

Nyoman, S., Dewi, S., Komang, A. W., & Yudartha, P. D. (2023). Evaluasi Implementasi Aplikasi JAKI dalam Mendukung Transformasi Digital Layanan Publik di Jakarta. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 9(3), 350–362. https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2023.009.03.7

Oktavianti, V., Hutahaean, M., & Tobing, A. L. (2025). HEART Framework Evaluation of M-Paspor User Experience. Academia Open, 10(1), 1–12. https://doi.org/10.21070/acopen.10.2025.11143

Peng, Z., Liu, Y., & Lin, T. (2023). Smart City Mobile Applications and Citizen Engagement: Examining the Influence of User Interface Design on Task Success and Retention. Computers in Human Behavior, 141, 107638. https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107638

Perdana, D. S., & Banowosari, L. Y. (2024). Evaluating the Bibit App: The HEART Framework Approach in UX Design. Jurnal Resti, 8(2). https://doi.org/10.29207/resti.v8i2.5714

Shareef, M. A., Baabdullah, A., Dutta, S., Kumar, V., & Dwivedi, Y. K. (2018). Consumer Adoption of Mobile Banking Services: An Empirical Examination of Factors According to Adoption Stage. Journal of Retailing and Consumer Services, 43, 54–67. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.03.003

Sidabutar, S., & Ichwani, A. (2024). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile SATUSEHAT Menggunakan Heart Metrics. Jurnal Pepadun, 5(1), 72–82. https://doi.org/10.23960/pepadun.v5i1.184

Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: KENCANA.

Suhaerudin, S., & Alijoyo, F. A. (2023). Pengukuran User Experience Aplikasi Satusehat Dengan Pendekatan Metode Heart Metrics. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(9), 16021–16034. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13393

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Trenggono, B. W., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2022). Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning. Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 11(2), 471–482. https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.876

Trilestari, E. W. (2017). Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 14(2), 163–172.

Trilestari, E. W., Dwiputrianti, S., & Setiyono, B. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 19(1), 1–14. https://doi.org/10.31113/jia.v19i1.875

Trilestari, E. W., Dwiputrianti, S., Anwar, S., Birowo, C. T., & Istanti, D. (2023). Implementation of E-Government in Accelerating Bureaucratic Reform in Indonesia. In Proceedings of the 7th International Conference on Public Administration (ICPA). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-104-3_33

Wahyudi, A., Putra, M. T., Sensuse, D. I., Lusa, S., Adi, P., & Arief, A. (2022). Measuring the Effect of Users' Privacy Concerns on the Use of Jakarta Smart City Mobile Application (JAKI). Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi), 6(6), 1001–1010. https://doi.org/10.29207/resti.v6i6.4544

Wahyudi, R., & Murdiyana. (2024). Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Kinerja Organisasi Menggunakan COBIT 2019 dan Balanced Scorecard (Studi pada

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur). Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(2), 313–329. https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4756

Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2021). Acceptance and Use Predictors of Open Government Data for Innovation: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. Government Information Quarterly, 38(4), 101583. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101583

