

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, A. R., Ansari, I., & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Journal Unismuh*, 3 (5), 1588-1590.
- Andhika, L. R. (2018). Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3 (1), 2-12.
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni. (2020). Peningkatan Pelayanan Ktp-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 2 (2), 75-79.
- Asriani, Zainal, N. H., & Suaib, M. R. (2024). Collaborative Governance Dalam Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar . *Publician Journal Of Public Service, Public Police, And Administration*, 3 (2), 88-90.
- Bappeda. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022 Bappeda Kota Makassar*. Makassar.
- Bappeda. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 Bappeda Kota Makassar*. Makassar.
- Campbell, J. W. (2023). Public Participation And Trust In Government: Results From A Vignette Experiment. *Journal Of Policy Studies*, 38 (2), 2-7.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Darmawati, D., & Zelmianti, R. (2021). Kepercayaan Publik Dan Nilai Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 5 (1), 115-122.
- Dharmayanti, L. T., Suprihatin, B., & Hartono, Y. (2020). Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin . *Publikauma: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Uma*, 8 (2), 79-80.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (2021). Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Tahun 2021-2026. Pemerintah Kota Makassar.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. (2024). Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pemerintah Kota Makassar.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan (2025). Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025-2029. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2018). Peningkatan Public Trust Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Provinsi Sulawesi Selatan. *Spirit Publik*, 13 (2), 65-69.
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). *Public Trust: Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi Dan Strategi*. Makassar: Upt Unhas Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*. Indonesia.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2025, Oktober 08). Retrieved From Kbbi.Web: <https://kbbi.web.id/>
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4 (2), 115-116.
- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*. Purwokerto: Cv Amerta Media.
- Kim, S. E. (2005). The Role Of Trust In The Modern Administrative State: An Integrative Model. *Administration & Society*, 37 (5), 612-627.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo: Mitra Ilmu.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 717-720.
- Medho, C. F., Nursalam, Seran, D. A., & Foeh, Y. (2025). Pelaksanaan Program Layanan Jemput Bola Untuk E-Ktp Oleh Dukcapil Kabupaten Nagekeo. *Nusantara Journal Of Multidisciplinary Science*, 2 (12), 2006-2007.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Nurdin, N. A., & Sakawati, H. (2021). Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar) . *Eprints Unm*, 1-3.

- Ombudsman. (2021, November 12). *Jemput Bola Dibarengi Peningkatan Pelayanan Berbasis Digital Untuk Tingkatkan Kepercayaan Publik*. Retrieved From <https://Ombudsman.Go.Id/Perwakilan/News/R/Pwkmedia--Jemput-Bola-Dibarengi-Peningkatan-Pelayanan-Berbasis-Digital-Untuk-Tingkatkan-Kepercayaan-Publik>
- Ombudsman. (2024, Februari 01). *Public Trust Dan Partisipasi Masyarakat, Sebuah Narasi Singkat*. Retrieved From <https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Pwkinternal--Public-Trust-Dan-Partisipasi-Masyarakat-Sebuah-Narasi-Singkat>
- Putra, R. S., & Pertiwi, V. I. (2023). Jemput Bola Terpadu Goes To School (Jbt Gts) Sebagai Inovasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo . *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (21), 602-604.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. (2025). Peran Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal Pkm Manajemen Bisnis*, 5 (1), 313-314.
- Ridani, G. (2025, 08 25). *200 Antrean Tiap Hari, Dukcapil Makassar Tekankan Layanan Online*. Retrieved from [Kabar Makassar: online#:~:text=Kepala%20Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20\(Dukcapil\),layanan%20di%20tingkat%20kecamatan%20maupun%20secara%20daring](https://www.kabar-makassar.com/online#:~:text=Kepala%20Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20(Dukcapil),layanan%20di%20tingkat%20kecamatan%20maupun%20secara%20daring).
- Rifaid, Rachman, M. T., Baharuddin, T., & Gohwong, S. (2023). Public Trust: Indonesian Policy In Developing A New Capital City (Ikn). *Journal Of Governance And Public Policy*, 10 (3), 265-269.
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-Disconfirmation And Consumer Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 53 (1), 2-18.
- Sesaningrum, S. E., Purnamasari, H., & Yudha, T. (2025). Membangun Kembali Kepercayaan Publik Terhadap Kepolisian Melalui Pelayanan Yang Responsif. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 8 (2), 952-956.
- Sihombing, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara. *Eprints Ipdn*, 2-3.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile Bpjs Kesehatan Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9 (1), 81-86.
- Wasisistiono, S., & Rauf, R. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: Cv Indra Prahasta.