

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah membangun kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik. Keluhan terhadap kualitas pelayanan publik masih sering dijumpai, terutama yang berkaitan dengan sistem antrean dan minimnya informasi administratif, yang dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat serta menurunnya kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengatasi keluhan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kecamatan Banyumanik. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 315 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4. SEM-PLS dipilih karena cocok untuk mengembangkan teori dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Didapatkan 2 model yaitu model pengukuran dan model struktural; (2) Dua faktor kualitas pelayanan yaitu keandalan dan bukti fisik, serta variabel kepuasan masyarakat yang memiliki hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik di Kantor Dispendukcapil Banyumanik; (3) Dua faktor kualitas pelayanan yaitu jaminan dan empati yang memiliki hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat di Kantor Dispendukcapil Banyumanik.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan, Dispendukcapil, SEM-PLS