

ABSTRAK

Riset ini mengambil obyek kajian pada Aplikasi LapoGub Jawa Tengah, yaitu sebuah aplikasi dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik mengenai keluhan aduan masyarakat dan bisa membantu menyelesaikan konflik yang dihadapi masyarakat. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan, komitmen terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat di LapoGub Jawa Tengah.

*Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 160 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan, diantaranya : masyarakat yang menggunakan layanan LapoGub, minimal berusia 17 tahun dan bersedia dijadikan responden.*

Hasil pengujian langsung ditemukan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, Komitmen berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, Layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, Komitmen berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan Kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat ditindaklanjuti dengan penelitian-penelitian terhadap pihak-pihak lain yang berhubungan dengan LapoGub Jawa Tengah, seperti pegawai di lingkungan Gubernur Jawa Tengah dan pihak lain yang berkepentingan dalam aplikasi LapoGub Jawa Tengah.

Kata Kunci : Layanan, komitmen, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat