

## ABSTRAK

Kepercayaan masyarakat sangat penting dalam upaya mewujudkan *good governance* dan *clean governance*. Untuk itu sangat diperlukan rasa saling percaya antara masyarakat dan pemerintah. Karena itu penting untuk dilakukan penelitian faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Dari permasalahan tersebut disusun tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung dari kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dan juga untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Selanjutnya Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan obyek pada penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Adapun populasi penelitian adalah sejumlah 1.351.168 Jiwa dengan sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sejumlah 400 sample. Dalam pengumpulan data sampel digunakan kuesioner dengan skala likert. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan secara tidak langsung kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan masyarakat, kepercayaan masyarakat

## **ABSTRACT**

*Public trust is very important in the effort to realize good governance and clean governance. This requires mutual trust between the community and the government. Therefore, it is important to do research on factors that influence public trust. Based on these problems, the purpose of this research is to examine and analyze the direct effect of service quality and service innovation on public trust and also to examine and analyze the indirect effect of service quality and service innovation on public trust through community satisfaction. Furthermore, this study uses quantitative research with the object of research is the Department of Population and Civil Registration Banyuwangi Regency. The research population is 1,351,168 souls with the sample taken using a purposive sampling technique with a total of 400 samples. In collecting sample data, a questionnaire with a Likert scale was used. While the data analysis technique used path analysis. The results showed that directly service quality and service innovation had a positive and significant effect on public trust and indirectly service quality and service innovation had a positive and significant effect on public trust through community satisfaction.*

*Keyword : service quality, innovation, community satisfaction, public trust*

