

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif untuk mengukur pengaruh antar variabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel *Intervening* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini penduduk kabupaten jember pada periode tahun 2023 yaitu 2.584.233 jiwa, sampel penelitian ini adalah 170 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling*. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Warp PLS 7.0. Hasil penelitian membuktikan H1 Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik, H2 Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik, H3 Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, H4 Pelayanan Publik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, H5 Kepercayaan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, H6 Sistem informasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan, H7 Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Publik

Kata Kunci : Sistem informasi pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dan Kepercayaan Publik

ABSTRACT

This research uses a quantitative analysis approach to measure the influence between variables. The aim of the research is to determine and analyze the influence of the implementation of services information system applications (J-SIP) and public services on public satisfaction with public trust as an intervening variable in the Jember Regency Population and Civil Registration Service. The population in this study is that the population of Jember Regency in the 2023 period is 2,584,233 people, the sample for this study is 170 respondents. The sampling technique was carried out using accidental sampling. Data analysis and structural equation modeling using Warp PLS 6.0 software. The research results prove that H1 Information Systems have a significant effect on public trust, H2 Public Services have a significant effect on V, H3 Information Systems have a significant effect on Public Satisfaction, H4 Public Services have no significant effect on Public Satisfaction, H5 Public trust has a significant effect on Public Satisfaction, H6 Information Systems have an effect significant impact on Community Satisfaction through public trust, H7 Public Services have a significant impact on Community Satisfaction through public trust

Keywords: *Services Information Systems, Public Services, Community Satisfaction, and Public Trust.*

