ABSTRAK

Siti Alinda Elyas, 1218010211, 2025 : “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Bedas Digital Service Terhadap Kualitas *Mobile Service Government* Pada Layanan Disdukcapil Kabupaten Bandung”.

Penelitian ini dilatarbelakangi pada fenomena pergeseran pelayanan publik dari sistem konvensional menuju layanan digital berbasis teknologi informasi yang menuntut adaptasi pemerintah terhadap kemajuan era digital untuk terus berinovasi dalam penyediaan layanan publik. Aplikasi Bedas Digital Service merupakan inovasi layanan digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Dalam implementasinya, masih terdapat masyarakat yang mengalami keterbatasan akses terhadap teknologi, sehingga masyarakat belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan inovasi layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara inovasi pelayanan publik aplikasi Bedas Digital Service (BDS) terhadap kualitas *m-Service Government* pada layanan Disdukcapil Kabupaten Bandung. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel inovasi pelayanan publik, serta sumbangan efektif dari masing-masing dimensinya dalam mempengaruhi kualitas *m-Service Government*.

Peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Rogers. Sedangkan untuk variabel kualitas *m-Service Government* menggunakan teori kualitas Mobile Service Government menurut Al-Hubaishi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan rumus slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden, kemudian data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Disdukcapil pada aplikasi Bedas Digital Service kemudian dianalisis dengan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-Service Government*. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang diperoleh $0,001 < 0,05$ dengan t hitung melebihi t tabel yaitu t hitung sebesar $10,113 > t$ tabel $1,984$. Selanjutnya, variabel inovasi pelayanan publik memberikan besaran pengaruh sebesar 51,1%. Selain itu dimensi relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability pada variabel inovasi pelayanan publik secara berurutan mampu berkontribusi dengan sumbangan efektif sebesar 6,84%, 8,91%, 11,11%, 12,94%, dan 11,53% untuk mempengaruhi kualitas *m-Service Government*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Digital, Bedas Digital Service, *Mobile Service Government*, Disdukcapil