

ABSTRAK

**PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE
AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) UNTUK
MENGANALISIS PENERIMAAN LAYANAN E-
GOVERNMENT MASYARAKAT KOTA BANDUNG
MENGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION
MODELING**

Oleh
KAHFI AHADIAN MUTAQIN
1202154215

Pada saat ini penggunaan ICT sedang berkembang sangat pesat. Terjadi perubahan proses, fungsi, dan kebijakan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. *E-Government* merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan *stakeholder*, dimana melibatkan implementasi dari teknologi informasi, dan bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan ICT dalam mengimplementasikan *e-Government*. Fokus pemerintah Kota Bandung adalah model aplikasi *Government to Citizen* (G2C). Aplikasi yang masih kurang penggunaannya adalah aplikasi e-punten. Salah satu faktor penting untuk menyukseskan pelayanan *e-Government* adalah penerimaan dan kemauan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*. Layanan aplikasi e-punten yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung tidak akan berjalan dengan sempurna, jika tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Untuk menilai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten di Kota Bandung, digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi e-punten digunakan analisis SEM. Pada penelitian ini pendekatan PLS-SEM digunakan untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil. Evaluasi PLS dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran dan model struktural yang paling sesuai dengan model (UTAUT). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten adalah *effort expectancy* terhadap *behavioural intention*. Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh paling besar adalah *performance expectancy*, *behavioral intention* dan *effort expectancy*.

Kata kunci : *e-Government*, *UTAUT*, *SEM*, *PLS*, *Pemerintahan*, *Masyarakat*, *Layanan G2C*, *penerimaan*, *e-punten*.