

ABSTRAK

Developer aplikasi Qlue berupaya menyelesaikan masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaatan ICT di mana hal tersebut dikenal dengan *Smart City*. Salah satu program pada sektor smart government yang dijalankan yaitu implementasi layanan pengaduan secara online melalui sistem aplikasi yang diberi nama Qlue. Sejauh penerapannya, aplikasi dinilai cukup efektif dalam melibatkan partisipasi publik, namun hal tersebut kontradiktif dengan banyaknya komentar negatif yang diberikan oleh para pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mencari tahu gambaran penerimaan sistem Qlue di masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem tersebut dapat diidentifikasi dengan model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Model tersebut memiliki sembilan konstruk yakni *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facillitating Condition*. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda untuk menganalisis pengaruh tingkat penggunaan. Terkait pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 334 responden dengan kriteria warga yang berdomisili di Kota Jakarta, yang sudah menggunakan aplikasi Qlue.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Qlue adalah *Performance Expectancy, Effort Expectancy*. Hal ini menunjukkan masyarakat menginginkan sistem yang dapat diandalkan dalam membantu menyelesaikan permasalahan nya dan tingkat kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, tetapi *Social Influence, Facillitating Condition* yang tidak terlalu berpengaruh. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman tentang adopsi dan perilaku penggunaan teknologi melalui model UTAUT pada konteks penelitian yang baru.

Kata Kunci: Smart City, Smart Government, UTAUT.