

## ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung melakukan inovasi pelayanan *E-Government* yaitu E-SPASI. E-SPASI merupakan sistem layanan untuk mendaftarkan antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Dengan menggunakan E-SPASI, masyarakat sudah mengetahui hari, tanggal, dan jam pelayanan pada Disdukcapil Bandung. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam pengadopsian E-SPASI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Bandung untuk merencanakan pemberian layanan publik secara efektif menggunakan pelayanan *E-Government*.

Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model modifikasi UTAUT. Faktor-faktor yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Trust in Government*, *Trust in the SMS*, *Behavioral Intention*, dan *Actual Use of E-SPASI*. Sedangkan *Gender*, *Age*, *Experience*, dan *Education* sebagai variabel moderasi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan *Google Form*. Responden pada penelitian ini berjumlah 451 responden valid yang merupakan masyarakat Kota Bandung yang pernah menggunakan E-SPASI. Seluruh data yang dikumpulkan telah memenuhi kriteria validitas dan realibilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat lima faktor pada model modifikasi UTAUT yang mempengaruhi *Behavioral Intention* masyarakat Kota Bandung dalam megadopsi E-SPASI. Faktor-faktor dari yang memiliki pengaruh tertinggi hingga terendah secara berturut-turut yaitu *Facilitating Conditions*, *Performance Expectancy*, *Trust in the SMS*, *Trust in Government*, dan *Effort Expectancy* dengan  $R^2$  0,572. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi *Actual Use of E-SPASI* yaitu *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions* dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,335. Dalam hal moderasi, *Gender* and *Age* memoderasi hubungan antara *Effort Expectancy* dengan *Behavioral Intention* dalam mengadopsi E-SPASI.

Penelitian ini telah menemukan bahwa faktor paling signifikan yang mempengaruhi niat perilaku masyarakat Kota Bandung terhadap E-SPASI adalah *Performance Expectancy* dan *Facilitating Conditions*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus konsisten dalam penggunaan E-SPASI, dan dapat melakukan inovasi yaitu dengan menggunakan bot untuk membalas pesan secara *real time*. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mengganti variabel *Social Influence* karena pada penelitian ini dan sebelumnya, *Social Influence* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

Kata Kunci : Adopsi teknologi; Bandung; *E-Government*; E-SPASI; Model modifikasi UTAUT.