

## ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung 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 penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* melalui sistem aplikasi yang diberi nama LAPOR. Sejuah 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 LAPOR di masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem tersebut dapat diidentifikasi dengan model UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* pada tahun 2012. Model tersebut memiliki sembilan konstruk yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Terkait pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 405 responden dengan kriteria warga yang berdomisili di Kota Bandung, baik pengguna aplikasi LAPOR maupun yang belum menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem LAPOR adalah *Price Value*. Hal ini menunjukkan masyarakat menginginkan manfaat yang sebanding dari pengeluaran biaya atas penggunaan sistem tersebut. Faktor selanjutnya yang berpengaruh yaitu *Hedonic Motivation*, *Social Influence*, *Habit*, dan *Facilitating Condition*. Kenyamanan yang dirasakan pengguna, pengaruh orang-orang terdekat, juga kondisi yang memfasilitasi penggunaan LAPOR juga mempengaruhi penerimaan seseorang akan sistem ini. Oleh karena itu, temuan ini memungkinkan praktisi untuk mendapatkan informasi dalam meningkatkan kesuksesan implementasi program pemerintahan berbasis teknologi. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman tentang adopsi dan perilaku penggunaan teknologi melalui model UTAUT 2 pada konteks penelitian yang baru.

**Kata Kunci:** *Smart City, Smart Government, UTAUT 2*