

ABSTRAK

Aplikasi Lapor Sleman berfungsi untuk mengakomodasi aduan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menjadi kanal pengaduan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Jumlah laporan pengaduan permasalahan/ informasi/ masukan yang tercatat dari tahun 2019 – 2021 terus mengalami peningkatan terutama sejak tahun 2020 dengan statistik 99.8% aduan dilakukan secara daring dan 0.2% secara luring, namun peningkatan laporan tersebut belum diikuti dengan kualitas layanan yang optimal, khususnya melalui Aplikasi Lapor Sleman yang terbukti dari hasil survey yang menyatakan bahwa sejumlah 11 responden merasa belum puas sehingga tidak menggunakan Aplikasi. Evaluasi aplikasi Lapor Sleman dilakukan menggunakan model *the unified theory of use and acceptance of technology* (UTAUT) 2 karena lebih lengkap mencakup permasalahan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Lapor Sleman.

Penelitian ini berfokus untuk menemukan faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi beserta efek variabel moderator. Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah penelitian dengan melakukan survey awal, memilih model penelitian yang tepat, mengembangkan instrument serta hipotesis penelitian, menguji hipotesis penelitian menggunakan PLS SEM dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat berdasarkan hasil pengujian.

Hasil pengujian hipotesis dengan PLS SEM menghasilkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Sleman untuk menggunakan aplikasi Lapor Sleman adalah *performance expectancy* dengan nilai koefisien jalurnya 0.501 dan *hedonic motivation* dengan nilai koefisien jalurnya 0.342 sehingga pemerintah perlu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan agar lebih responsive agar mampu menyelesaikan seluruh pengaduan masyarakat, dan meningkatkan kenyamanan serta kesenangan pengguna ketika mengakses aplikasi, sementara itu variabel moderator *age* dan *gender* tidak memiliki efek untuk memperkuat maupun memperlemah variabel yang berpengaruh. Besar variansi yang diperoleh oleh *behavior intention* adalah 70.0 %, sementara variabel *use behavior* sebesar 71.1% yang termasuk kedalam kategori tinggi dan mengindikasikan bahwa sebagian besar variabel model UTAUT 2 mampu menjelaskan faktor penerimaan Aplikasi Lapor Sleman.

Kata kunci : Evaluasi, Aplikasi, Lapor Sleman, UTAUT 2

ABSTRACT

The Sleman Report application serves to accommodate complaints and aspirations of the people of Sleman Regency in improving the quality of public services and become the most widely used complaint channel by the community. The number of reports of complaints of problems / information / input recorded from 2019 - 2021 continues to increase, especially since 2020 with statistics 99.8% of complaints are made online and 0.2% in larynx, but the increase in these reports has not been followed by optimal service quality, especially through the Sleman Report Application which is proven from the survey results which states that a number of 11 respondents are not satisfied so they do not use the Application. The evaluation of the Lapor Sleman application is carried out using the unified theory of use and acceptance of technology (UTAUT) 2 model because it more fully covers research problems to find out the factors that influence the public to use the Sleman Report Application.

This study focuses on finding factors that influence people using the application along with the effects of moderator variables. This research begins with identifying research problems by conducting initial surveys, choosing the right research model, developing research instruments and hypotheses, testing research hypotheses using PLS SEM and providing recommendations for appropriate improvements based on test results.

The results of hypothesis testing with PLS SEM resulted in factors that affect the interest of the Sleman community to use the Sleman Report application are performance expectancy with a path coefficient value of 0.501 and hedonic motivation with a path coefficient value of 0.342 so that the government needs to improve the quality of service performance to be more responsive in order to be able to resolve all public complaints, and increase the comfort and enjoyment of users when accessing applications, while the moderator age and gender variables have no effect on strengthening or weakening influential variables. The magnitude of the variance obtained by behavior intention is 70.0%, while the use behavior variable of 71.1% which is included in the high category and indicates that most of the variables of the UTAUT 2 model are able to explain the acceptance factor of the Sleman Report Application.

Keyword : Evaluation, Application, Lapor Sleman, UTAUT 2