

## ABSTRAK

Negara Indonesia tampaknya telah mulai merintis sebuah sistem teknologi informasi dengan berbasis elektronik. Istilah untuk menyebut sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan berbasis elektronik untuk membantu kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan disebut *Electronic Government* atau yang sering disingkat *E-Government*. Pengembangan penggunaan *e-government* didukung dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Studi ini akan membahas tentang pengaruh penggunaan *E-Government* dalam memanfaatkan e-lapor dengan Studi Kasus Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul. Studi ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau campuran (*mixed-methode*). penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart PLS 3* untuk menganalisis data kuantitatif dan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Subscription* untuk menganalisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini mengatakan jika: (1) *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, hal itu dapat diartikan dengan adanya Lapor Bantul dan SMS Center ini sudah dapat dikatakan sebagai aplikasi yang bermanfaat dan memberi keuntungan bagi pengguna.; (2) *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, hal itu dapat diartikan dengan adanya Lapor Bantul dan SMS Center ini menunjukkan jika kedua layanan ini mudah untuk digunakan dan dioperasikan serta dapat mengurangi beban tenaga dan waktu; (3) *social influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, hal itu dapat diartikan apabila pengguna dari kedua layanan aduan tersebut mendapatkan pengaruh dari teman, saudara maupun lingkungan sekitarnya untuk menggunakan layanan tersebut; (4) *facilitating condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government*, hal itu dapat diartikan apabila keduanya telah dibekali oleh pemerintah untuk menyajikan layanan aduan dengan kondisi dan fasilitas yang baik. Hal tersebut juga akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan aduan tersebut.; dan (5) *behavioral intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government*, hal itu dapat diartikan apabila kedua layanan aduan tersebut telah digunakan secara terus menerus dan hal itu akan mempengaruhi penggunaan dari layanan tersebut.

Kata Kunci : Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Niat Berperilaku