

ABSTRAK

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4), program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian dalam perkembangannya Pemerintah Kota Mataram ikut serta dan bekerjasama dalam menggunakan program LAPOR! sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan LAPOR! di Kota Mataram pada tahun 2017-2018. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method*, dengan teori UTAUT. Adapun data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan dinas terkait dan kuesioner yang disebar ke masyarakat untuk kemudian diolah menggunakan aplikasi PLS dan SPSS.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan, dengan melakukan sebaran kuesioner kepada 70 sampel pengguna LAPOR!, yang kemudian hasil sebaran tersebut diuji dengan menggunakan aplikasi PLS *Alogarithm*. Dari hasil uji tersebut didapatkan hasil bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan untuk variabel *facilitating condition*, *behavioral intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan LAPOR!. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai *P value* yang sudah $<0,005$ dan nilai *T statistic* yang >1.96 . Serta untuk setiap indikator dari setiap variabel hipotesa yang digunakan sudah dapat dikatakan *reliabel* dilihat dari *score cross loading* yang didapatkan dari setiap indikatornya sudah >0.50 . Sehingga dapat dikatakan untuk setiap hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Selain itu data tersebut didukung dengan temuan yang ada dilapangan dengan melakukan wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram, serta masyarakat pengguna LAPOR! di Kota Mataram. Dimana hasil dari penelitian diharapkan dengan adanya LAPOR! ini dapat menjadi acuan pemerintah Kota Mataram untuk mengembangkan media aduan masyarakat khusus di Kota Mataram.

Kata kunci: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

