

Abstark

Kepolisian Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) meluncurkan sebuah program Aplikasi Polisi Kita sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online yang *real time*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Mix Method untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *e-government* Terhadap Penggunaan Program Aplikasi Polisi Kita di Polda DIY tahun 2018. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT tahun Vanketesh 2013 dengan variabel *intervening* sebagai perantara variabel x dan y untuk mengetahui dasar faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan publik berbasis online.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penemuan Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan teori UTAUT terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa dalam mencari besar kekuatan hubungan antar variabel X dan Y ditemukan hasil *correlation coefficient* tertinggi ada pada variabel Behavioral Itention dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.920). Aplikasi Polisi Kita mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait mudahnya menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja, Polda DIY sebaiknya menambahkan fasilitas fitur verifikasi nomor hp pengguna melalui sms atau email agar tingkat keamanan akun pengguna Lapor lebih baik.

Kata Kunci : Penerapan *E-government*, *Performance Exceptancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Exceptancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Condition* (Faktor Sosial), *Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi)