

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul meluncurkan salah satu inovasi yaitu aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian). Tujuan dengan adanya aplikasi 'Cekatan' adalah mengurangi antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Penelitian ini akan mengolaborasi tentang *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) dalam aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian di Kabupaten Bantul). *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) merupakan suatu model yang dikembangkan setelah adanya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Mix Method* untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi 'Cekatan' di Kabupaten Bantul tahun 2018. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori UMEGA untuk mengetahui dasar faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan e-servis. Data berupa kuisisioner yang didapatkan di lapangan, kemudian diolah menggunakan PLS Algoritma serta SPSS sebagai pendukung.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penemuan faktor-faktor yang mempengaruhi e-servis dengan menggunakan teori UMEGA terbukti bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan publik. Variabel *Attitude* merupakan variabel yang paling kuat korelasinya dibandingkan dengan variabel lainnya. Dimana pada penelitian ini *Attitude* dapat menjelaskan *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Perceived Risk* yang mempunyai nilai sebesar 0.406 atau bisa disimpulkan dengan presentase sebesar 43%. Selanjutnya terdapat 2 (dua) variabel yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh terhadap pengguna aplikasi 'Cekatan', yaitu *Facilitating Condition* dan *Attitude*. Variabel *Facilitating Condition* menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi 'Cekatan' dengan nilai sebesar 47%. Variabel selanjutnya *Attitude* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi 'Cekatan' dengan nilai sebesar 32%. Aplikasi 'Cekatan' diharapkan untuk selalu meningkatkan pelayanan dengan adanya fitur-fitur lainnya supaya menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' untuk mencetak KTP Elektronik.

Kata Kunci: *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA), *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Attitude*, *E-service*, *Partial Least Square* (PLS), Aplikasi 'Cekatan'