

# Analisis penerimaan dan penggunaan digital public service smart city Kota Tangerang Selatan dengan model UTAUT: studi pada penduduk Kota Tangerang Selatan = Analysis of acceptance and use of the digital public service smar City of South Tangerang City with UTAUT model: study of South Tangerang City residents

Bunga Dionika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488786&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap digital public service penting untuk keberhasilan penerimaan dan penggunaan digital public service itu sendiri. UTAUT 2 sebagai model yang menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi terlebih penggunaan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam organisasi, seperti Pemerintahan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan strategi smart city dengan berbagai digital public service dinilai berhasil dengan berbagai prestasi yang didapat. Digital public service terdiri dari berbagai aplikasi dan situs yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi, layanan jasa administrasi kependudukan dan jasa-jasa lain seperti perizinan, pembayaran pajak, retribusi, dll. yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bahwa model UTAUT 2 dengan penambahan variabel percaya teraplikasi pada penerimaan dan penggunaan digital public service oleh penduduk Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksperimen kuasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model UTAUT 2 tidak teraplikasi sepenuhnya terhadap penerimaan dan penggunaan digital public service Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Ketujuh konstruk dalam model UTAUT 2 yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan hanya motivasi hedonis yang tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan dan perilaku penggunaan digital public service Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Selain itu, Gender, usia dan pengalaman sebagai variabel pemoderator memoderiasi variabel eksogen terhadap variabel endogen namun tidak pada semua konstruk.

<hr>

Understanding publics acceptance towards digital public service is important for the successful acceptance and use of the digital public service itself. UTAUT 2 as a model that analyzes the acceptance and use of technology, especially the use of technology that aims to improve efficiency and effectiveness in organizations, such as government. The South Tangerang City Government has implemented a smart city strategy with various digital public services considered to be successful with various achievements. Digital public services consist of various applications and sites that allow the public to access information, population administration services and other services such as licensing, tax payments, levies, etc. provided by the Regional Government. The purpose of this research was to prove that the UTAUT 2 with the addition of variables believed was applied into acceptance and use of digital public services by residents of South Tangerang City. This research uses a quantitative approach with quasi experimental methods. The results of this study indicate that the UTAUT 2 is not fully applied into accapetance and use of the digial public service of South Tangerang City Government. The seven constructs in the UTAUT 2, performance expectations, business expectations, social influences, supporting facilities, hedonic motivation, price values

and habits are only hedonic motivations that do not affect the behavioural intention and use behaviour of digital public service in South Tangerang City Government. In addition, gender, age and experience as moderating variables modulate exogenous variables towards endogenous variables but not all constructs.