

# Faktor Keberhasilan Adopsi Aplikasi Seluler dalam Layanan Pemerintah (MG-App) di Indonesia: Studi Empiris Berbasis Netnografi Dan Text Mining = Key Factors of Mobile Applications In Government Services (MG-App) Adoption In Indonesia: An Empirical Study Based On Netnography And Text Mining Approach

Nur Rahmah Syah Ramdani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537805&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan e-Government telah menciptakan penyampaian layanan berbasis seluler yang dikenal dengan nama aplikasi seluler dalam layanan pemerintahan (mG-App) untuk melayani warganya dengan lebih baik. Di lingkup negara berkembang, khususnya Indonesia, penelitian mengenai adopsi teknologi ini dalam pelayanan publik masih terbatas. Penelitian ini, menghadapi tantangan penerimaan pengguna, menganalisis wacana media sosial untuk menyelidiki secara empiris faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan adopsi mG-App di Indonesia. Dengan menggunakan text mining dan netnografi media sosial, penelitian ini menguji persepsi warganet dan menyoroiti faktor-faktor adopsi mG-App dari dua perspektif: pemerintah-ke-warganet dan warganet-ke-warganet. Data utama diperoleh dari ulasan publik di platform X/Twitter. Penelitian ini secara rinci menjelaskan proses pengumpulan dan analisis data, menggabungkan netnografi dan menerapkan analisis sentimen berbasis aspek untuk memproses data. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman dimensi sosial produksi bersama layanan mG-App, mengupas akuntabilitas, transparansi, kepercayaan, privasi, dan biaya. Dengan memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor dan sentimen publik memengaruhi produksi bersama layanan mG-App, penelitian ini mengisi celah penting dalam penelitian terkait pemahaman adopsi mG-App. Temuan-temuan dari penelitian ini mengungkapkan kekecewaan warganet yang luas terhadap ekspektasi kinerja dan upaya mG-App di Indonesia, dan menyoroiti bagaimana konsep lingkungan sosial dari the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) memengaruhi penolakan masyarakat. Studi ini juga secara inovatif mengintegrasikan analisis netnografi dan text mining untuk mengevaluasi penerapan teknologi baru.

.....The development of e-Government has established mobile-enabled service delivery known as mobile applications in government services (mG-App) to serve its citizens better. Within the scope of developing countries, particularly Indonesia, study on the adoption of this technology in the public services is still limited. Given user acceptance challenges, this study analyzes social media discourse to empirically investigate the key factors contributing to the success of mG-App adoption in Indonesia. Using text mining and social media netnography, this study examines citizens' perceptions and highlights mG-App adoption factors from two perspectives: government-to-citizens and citizens-to-citizens. Public reviews from X/Twitter serve as primary data for this investigation. This paper outlines a detailed data collection and analysis process, incorporating netnography and utilizing aspect-based sentiment analysis for data processing. This research adds to understanding the social dimensions of the co-production of mG-App services, elucidating accountability and transparency, trust, privacy, and cost. By providing insights into how these factors and public sentiments influence the co-production of mG-App services, this research addresses a crucial gap in understanding mG-App adoption. Findings reveal widespread public concerns over mG-App performance and effort expectancy in Indonesia, shedding light on how the Unified

Acceptance and Use of Technology (UTAUT) social environment concept influences public resistance. The study also innovatively integrates netnographic analysis and text mining to assess the adoption of new technology.

<span lang="EN-US"><o:p></o:p></span></p>