

ABSTRACT

This study aims to determine the perception of the people of Sleman Regency in using a complaint service platform in the form of an application, namely Lapor Sleman, using the Technology Acceptance Model (TAM) theory. Technology Acceptance Model (TAM) is an information systems theory about how people accept and use technology. This study uses mixed methods research with descriptive analysis techniques, questionnaires, and interviews which are combined into the primary data of this study. The population in this study is the people of Sleman Regency who use the Lapor Sleman application, with a total sample of 157 respondents. The results show that the perception of the people of Sleman Regency in using the Lapor Sleman application is still poor, due to the perceived benefits of not being sufficient, its use is still problematic. Many of the features developed by Department of Communications and Informatics (Kominfo) Sleman Regency have not been maximized to provide convenience in making complaints. Based on the results of the analysis of this study, it can be seen that the use of the Lapor Sleman application with the Technology Acceptance Model (TAM) approach based on user perceptions is still poor, technology acceptance is also still lacking. Thus, the management of the application still needs to be improved.

Keywords: E-government, TAM, Complaint Services, Lapor Sleman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Kabupaten Sleman dalam menggunakan platform layanan pengaduan berupa aplikasi yaitu Lapor Sleman dengan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM). Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori sistem informasi tentang bagaimana orang menerima dan menggunakan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran dengan teknik analisis deskriptif, kuesioner, dan wawancara yang digabungkan menjadi data primer penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sleman yang menggunakan aplikasi Lapor Sleman, dengan jumlah sampel sebanyak 157 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kabupaten Sleman dalam menggunakan aplikasi Lapor Sleman masih kurang baik, dikarenakan manfaat yang dirasakan belum mencukupi, penggunaannya masih bermasalah. Banyak fitur yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Sleman belum maksimal memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi Lapor Sleman dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) berdasarkan persepsi pengguna masih kurang, penerimaan teknologi juga masih kurang. Dengan demikian, pengelolaan aplikasi masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: E-government, TAM, Layanan Pengaduan, Lapor Sleman