

## INTISARI

Sebagai integral dari tata kelola pemerintahan yang baik, pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi bagian penting didalamnya. Pada bulan Oktober 2018 Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta melaunching kanal pengaduan dan aspirasi masyarakat dalam bentuk aplikasi E-lapor DIY. Model penelitian dibangun berdasar teori UTAUT, persepsi warga atas kebijakan inklusivitas, kebijakan privasi dan altruisme. Data diperoleh dari survei responden pengguna kanal, yang selanjutnya diolah menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS SEM). Hasil pengujian menunjukkan nilai R-square adjusted pada angka 0.417. Dengan melihat nilai tersebut dapat dikatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap niat kembali melakukan partisipasi elektronik melalui kanal E-Lapor DIY sebesar 41,7%. Kebijakan inklusivitas, kebijakan privasi, harapan kinerja, harapan usaha dan pengaruh sosial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap niat warga untuk kembali terlibat dalam partisipasi elektronik. Kondisi fasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kembali berpartisipasi elektronik. Altruisme berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap niat untuk kembali berpartisipasi elektronik. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan terutama pada sedikitnya jumlah responden. Dengan sampel yang kecil, statistik yang dihasilkan mungkin memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi serta interval kepercayaan dan signifikansi statistik mungkin kurang dapat diandalkan.

**Kata kunci:** partisipasi masyarakat, *e-participation*, E-Lapor DIY, UTAUT

## ABSTRACT

As an integral part of good governance, managing public complaints is an important part of it. In October 2018, the Yogyakarta Special Region Government launched a channel for complaints and aspirations from the community in the form of the DIY E-report application. The research model was built based on UTAUT theory, citizens' perceptions of inclusiveness policies, privacy policies and altruism. Data was obtained from a survey of channel user respondents, which was then processed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS SEM). The test results show the adjusted R-square value at 0.417. By looking at these values, it can be said that the independent variables simultaneously influence the intention to return to electronic participation via the DIY E-Report channel by 41.7%. Inclusivity policies, privacy policies, performance expectations, business expectations and social influence have an insignificant positive effect on citizens' intention to re-engage in electronic participation. Facilitation conditions have a positive and significant effect on intention to return to electronic participation. Altruism has an insignificant negative effect on intention to return to electronic participation. However, this research has limitations, especially the small number of respondents. With small samples, the resulting statistics may have a high degree of uncertainty and confidence intervals and statistical significance may be less reliable.

**Key words:** citizen participation, e-participation, E-Lapor DIY, UTAUT