

## ABSTRACT

The Pekanbaru City Government has implemented various online-based public services to improve accessibility and service efficiency. However, the adoption of these services by the public remains low. Data collected by the Pekanbaru MPP in December 2023 shows that manual visits dominate with 9,636 visits (92.38%), while online service visits only reached 795 visits (7.62%). This low adoption rate presents challenges for the government in achieving effective and efficient public services and indicates barriers in public readiness for the digital transformation of public services.

Therefore, it is necessary to measure the readiness and acceptance of the public towards online-based public services using the Technology Readiness Acceptance Model (TRAM). This approach integrates the dimensions of technology readiness (optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity) with technology acceptance (perceived usefulness, perceived ease of use, and intention to use). This study aims to provide a comprehensive understanding of the factors that hinder and drive the adoption of online-based services and provide strategic recommendations to enhance their utilization.

The analysis results indicate that discomfort significantly hinders perceived ease of use with a t-statistic value of 2.515, while insecurity also hinders perceived usefulness with a t-statistic value of 1.780. Driving factors such as optimism were found to be less significant in promoting perceived ease of use with a t-statistic value of only 0.715. Innovativeness was also found to be less significant in promoting perceived ease of use with a t-statistic value of only 0.453. The application of the TRAM model successfully provided a comprehensive measurement of the barriers and drivers in the adoption of online-based services, allowing for the identification of driving and hindering factors that affect the readiness and acceptance of the Pekanbaru community. This model serves as an effective evaluation tool to understand the dynamics of interaction between technology readiness and technology acceptance dimensions in the context of the digital transformation of public services.

**Keywords** : *Technology Acceptance, Technology Readiness, Technology Readiness Acceptance Model, Smart Governance, Online Based Public Services*

## INTISARI

Pemerintah Kota Pekanbaru telah menerapkan berbagai layanan publik berbasis *online* untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Namun, adopsi layanan yang digunakan masyarakat masih rendah. Data yang dihimpun MPP Kota Pekanbaru pada Desember 2023 menunjukkan bahwa kunjungan manual mendominasi dengan 9.636 kunjungan (92,38%), sementara kunjungan layanan *online* hanya mencapai 795 kunjungan (7,62%). Rendahnya tingkat adopsi ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta mengindikasikan adanya hambatan dalam kesiapan masyarakat terhadap transformasi digital layanan publik.

Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kesiapan dan penerimaan masyarakat terhadap sistem layanan publik berbasis *online* dengan menggunakan pendekatan *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM). Pendekatan ini mengintegrasikan dimensi kesiapan teknologi (optimisme, inovatif, ketidaknyamanan, dan ketidakamanan) dengan penerimaan teknologi (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan niat menggunakan). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor penghambat dan pendorong adopsi layanan berbasis *online* serta memberikan rekomendasi yang strategis untuk meningkatkan pemanfaatannya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketidaknyamanan secara signifikan menghambat persepsi kemudahan penggunaan dengan nilai t-hitung sebesar 2,515, sedangkan ketidakamanan juga menghambat persepsi kegunaan dengan nilai t-hitung sebesar 1,780. Faktor pendorong seperti optimisme ditemukan kurang signifikan dalam mendorong persepsi kemudahan penggunaan yang hanya bernilai t-hitung sebesar 0,715. Sedangkan inovatif juga ditemukan kurang signifikan dalam mendorong persepsi kemudahan penggunaan dengan nilai t-hitung yang hanya 0,453. Penerapan model TRAM berhasil memberikan nilai pengukuran yang komprehensif terhadap hambatan dan dorongan dalam adopsi layanan berbasis *online*, memungkinkan identifikasi faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi kesiapan dan penerimaan masyarakat Pekanbaru. Model ini menjadi alat evaluasi yang cukup efektif untuk memahami dinamika interaksi antara dimensi kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi dalam konteks transformasi digital layanan publik.

**Kata kunci** – *Technology Acceptance, Technology Readiness, Technology Readiness Acceptance Model, Pelayanan Publik Berbasis Online, Tata Kelola Cerdas*