

INTISARI

Pemerintah di seluruh dunia mendorong kota-kotanya untuk membangun *smart city*, termasuk di Kabupaten Sleman yang turut meluncurkan aplikasi Sleman Digital Services (SDS) sebagai produk *e-government* dan *smart city* pada tahun 2023. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengintegrasikan layanan publik dan menjadi jembatan partisipatif antara OPD dan masyarakat, tujuannya adalah menjadi platform terintegrasi yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan warga. Namun pemanfaatan dan adopsi aplikasi ini masih rendah, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan aplikasi SDS, serta preferensi dan harapan pengguna terhadap layanan yang tersedia. Studi ini menggunakan pendekatan *explanatory mixed methods*, yang menggabungkan metode kuantitatif dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dan metode kualitatif berbasis tematik.

Secara kuantitatif, penelitian ini menguji pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap niat serta perilaku penggunaan aplikasi SDS. Hasil analisis menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan, sedangkan kebiasaan dan kepercayaan kepada pemerintah juga memengaruhi perilaku penggunaan. Namun, ekspektasi usaha dan pengaruh sosial tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Dari sisi kualitatif, temuan menunjukkan bahwa fitur yang paling disukai pengguna adalah layanan informasi, seperti CCTV, Wifi Padukuhan, dan Berita Sleman. Pengguna juga berharap adanya layanan tambahan, seperti transportasi umum dan pengelolaan sampah, serta perbaikan aspek teknis aplikasi untuk meningkatkan responsivitas dan integrasi akun.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi aplikasi SDS memerlukan peningkatan fitur inti, perluasan cakupan layanan, serta penguatan kepercayaan pengguna melalui transparansi dan dukungan teknis yang lebih baik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pengembangan kebijakan layanan *e-government* yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Smart City*, UTAUT2, Sleman Digital Services, *e-Government*, Preferensi Pengguna, Partisipasi Masyarakat.

ABSTRACT

Governments around the world are encouraging their cities to build smart cities, including Sleman Regency which also launched the Sleman Digital Services (SDS) application as an e-government and smart city product in 2023. This application was launched to integrate public services and become a participatory bridge between OPDs and the community, the goal is to become an integrated platform capable of meeting the various needs of citizens. However, the utilization and adoption of this application is still low, so this study aims to analyze the factors that influence the intention and behavior of using the SDS application, as well as user preferences and expectations of available services. This study uses an explanatory mixed methods approach, which combines quantitative methods with the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model and thematic-based qualitative methods.

Quantitatively, this study examines the influence of performance expectations, effort expectations, social influence, facilitating conditions, habits, and trust in government on the intention and behavior of using SDS applications. The results of the analysis show that performance expectations, facilitating conditions, habits, and trust in government have a significant effect on intention to use, while habits and trust in government also affect usage behavior. However, effort expectation and social influence did not show a significant effect. On the qualitative side, the findings show that the features most favored by users are information services, such as CCTV, Padukuhan Wifi, and Sleman News. Users also expect additional services, such as public transportation and waste management, as well as improvements to the technical aspects of the application to increase responsiveness and account integration.

This study concludes that optimizing the SDS application requires improving core features, expanding the scope of services, and strengthening user trust through better transparency and technical support. These findings are expected to be recommendations for the development of e-government service policies that are more inclusive and in accordance with the needs of the community.

Keywords: *Smart City, UTAUT2, Sleman Digital Services, e-Government, User Preferences, Citizen Participation.*