

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* dengan mengintegrasikan Model *Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)* dan konsep Nilai Publik yang Dirasakan (*Perceived Public Value / PPV*). Perkembangan *e-government* di Indonesia, termasuk aplikasi berbasis seperti JSS, mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, meskipun telah meraih berbagai penghargaan nasional dan internasional, tingkat adopsi JSS oleh masyarakat kota Yogyakarta masih tergolong rendah dan masih terdapat permasalahan teknis aplikasi.

Penelitian ini mengadopsi konstruk dari model UMEGA seperti Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Risiko yang Dirasakan, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepercayaan terhadap Pemerintah, dan Nilai Publik yang Dirasakan, untuk menguji pengaruhnya terhadap Sikap dan Niat Perilaku. Dengan pendekatan *Mix Convergent Method*, data dikumpulkan dari 345 responden melalui survei serta dianalisis secara kualitatif berdasarkan umpan balik pengguna. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dan *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, dan Nilai Publik yang Dirasakan berpengaruh signifikan terhadap Sikap pengguna, yang selanjutnya mempengaruhi Niat Perilaku untuk terus menggunakan JSS. Kondisi yang Memfasilitasi dan Kepercayaan terhadap Pemerintah juga berpengaruh langsung terhadap Niat Perilaku. Namun, Pengaruh Sosial dan Risiko yang Dirasakan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Analisis IPMA mengkonfirmasi pentingnya variabel *Perceived Public Value* dan *Attitude* sebagai pendorong utama niat penggunaan, yang diperkuat oleh analisis IPMA dengan kinerja yang sudah baik. Temuan kualitatif mengungkapkan layanan kepegawaian, layanan pengaduan dan kependudukan sebagai fitur yang paling banyak digunakan. Namun pengguna mengeluhkan masalah stabilitas sistem, *user interface* dan perlunya sosialisasi yang lebih intensif. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengintegrasikan nilai publik ke dalam model UMEGA, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan keterlibatan warga dan adopsi layanan digital pemerintahan seperti JSS.

Kata kunci : E-government, Jogja Smart Service, UMEGA, Nilai Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing the acceptance and use of the Jogja Smart Service (JSS) application by integrating the Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA) and the concept of Perceived Public Value (PPV). The development of e-government in Indonesia, including applications like JSS, reflects the government's commitment to improving the quality of public services. However, despite receiving various national and international awards, the adoption rate of JSS among the Yogyakarta community remains relatively low, and technical issues persist within the application.

This research adopts constructs from the UMEGA model, such as Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Facilitating Conditions, Trust in Government, and Perceived Public Value, to examine their effects on Attitude and Behavioral Intention. Using a convergent mixed-method approach, data were collected from 345 respondents through surveys and analyzed qualitatively based on user feedback. Quantitative analysis was conducted using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Importance-Performance Map Analysis (IPMA).

The findings indicate that Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Perceived Public Value significantly influence user Attitude, which subsequently affects Behavioral Intention to continue using JSS. Facilitating Conditions and Trust in Government also have a direct impact on Behavioral Intention. However, Social Influence and Perceived Risk do not exhibit significant effects. The IPMA analysis confirms the importance of Perceived Public Value and Attitude as key drivers of usage intention, supported by their strong performance in the IPMA results. Qualitative insights reveal that personnel services, complaint services, and population services are the most frequently used features. However, users reported issues related to system stability, user interface, and the need for more intensive socialization. This study contributes theoretically by integrating public value into the UMEGA model and provides practical recommendations for policymakers to enhance citizen engagement and the adoption of digital government services such as JSS.

Keywords: E-government, Jogja Smart Service, UMEGA, Public Value