

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesiapan Jakarta Smart City dalam mengimplementasikan *e-government* di dalam aktivitas pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab organisasinya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kesiapan dan penerimaan masyarakat Provinsi DKI Jakarta terhadap pengaplikasian *e-government* dalam aktivitas pelayanan publik, yang diwujudkan melalui Jakarta Smart City. Kajian ini akan menganalisis implementasi *e-government* yang dilakukan oleh Jakarta Smart City melalui pendekatan *e-readiness* oleh Panchanatham dan Kumar. Selain itu penelitian ini juga menganalisis kesiapan dan penerimaan teknologi masyarakat Provinsi DKI Jakarta dalam mengaplikasikan *e-government* menggunakan dua pendekatan yang berbeda, yaitu Technology Readiness Index oleh Parasuraman (2000) dan Unified Theory Using of Acceptance and Using Technology oleh Vankantesh (2003). Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi mix-method dengan desain *concurrent triangulation*. Terdapat beberapa analisis yang digunakan yaitu: analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda serta analisis data kualitatif secara interaktif dan secara terus menerus. Penelitian ini menemukan bahwa aspek kebijakan dan sumber daya anggaran Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City telah siap mengimplementasikan program Jakarta Smart City. Di sisi lain, aspek Sumber Daya Manusia Unit Pelaksana Teknis JSC belum siap. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: 1) skill dan kemampuan dasar TIK dari staff pelaksana kelurahan yang masih buruk serta 2) Tidak informatif dan tidak meratanya penyebaran informasi terkait kriteria penilaian penindaklanjutan pengaduan masyarakat di aplikasi Qlue dan aplikasi CRM. Penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat kesiapan teknologi masyarakat DKI Jakarta masih rendah dengan total nilai TRI 2,67. Variabel yang tidak berkontribusi secara signifikan adalah variabel inovatif yaitu hanya 0,67 terhadap total nilai TRI. Penemuan lainnya adalah keempat variabel independen, yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang mendukung berpengaruh secara signifikan dan memiliki arah yang positif terhadap variabel niat untuk berperilaku dan menggunakan teknologi selaku variabel dependen. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain tidak memasukkan variabel moderator seperti usia, jenis kelamin, pendidikan di dalam model regresi UTAUT, serta Jumlah sampel untuk rumusan masalah nomor dua dan tiga yang masih sangat minim, yaitu hanya 186 orang dan 225 orang. Studi ini mencoba untuk melakukan penelitian lebih komprehensif, yaitu dengan melihat secara keseluruhan kesiapan dari semua *stakeholder* terkait implementasi program JSC. Kesiapan dan penerimaan teknologi bukan hanya dilihat dari sisi pengguna (masyarakat), namun juga dilihat dan dianalisis dari sisi pelaksana program atau organisasi pemerintah, yaitu Unit Pelaksana Jakarta Smart City.

Kata Kunci: *Technology Readiness Index*, Unified Theory Using of Acceptance and Using Technology, *e-readiness*, Jakarta Smart City.

ABSTRACT

This study aims to describe the readiness of Jakarta Smart City in implementing e-government in public service activities that are the responsibility of the organization. In addition, this study also aims to describe the level of society' preparedness and acceptance of technology towards the application of e-government in public service activities, which is realized through Jakarta Smart City. This study analyze the implementation of e-government conducted by Jakarta Smart City through e-readiness approach by Panchanatam and Kumar. In addition, this study also analyzes the readiness and acceptance of the technology of Jakarta' society in applying e-government using two different approaches, namely Technology Readiness Index by Parasuraman (2000) and Unified Theory of Using Acceptance and Using Technology by Vankantesh (2003). The research method used is mix-method methodology with concurrent triangulation design. There are several analyzes that are used by researcher, namely descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis and qualitative data analysis interactively and continuously. This research finds that the policy and budget aspect of Jakarta Smart City Technical Implementation Unit is ready to implement Jakarta Smart City program. On the other hand, the Human Resources aspects of UIT of JSC is not ready yet. This is due to several factors, namely: 1) poor ICT skills and basic ICT skills possessed by the kelurahan executive staff and 2) Uninformed and uneven dissemination of information related to community complaints assessment criteria in Qlue applications and CRM applications. This study also found that the level of technological preparedness of the people of DKI Jakarta is still low with a total of TRI 2.67. The variable that does not contribute significantly is innovative variable which only contribute 0.67 to the total TRI. Other findings are the four independent variables, namely performance expectations (PE), effort expectations (EE), social influences (SI) and facilitating conditions (FC) have a positive and significant impact on the variable behavioral intention to use (BIUS) as the dependent variable. This study has several limitations, namely: not including moderator variables such as age, sex, education in UTAUT regression model, and the number of samples for Research Question (RQ) number two and three are still very minimal, that is only 186 people (RQ 2) and 225 people (RQ 3). This study attempts to conduct a more comprehensive research by looking at the readiness of all stakeholders related to the implementation of the JSC program. Technology readiness and acceptance is not only seen from the user side (community), but also seen and analyzed from the executor of the program or government organization- Jakarta Smart City Technical Implementation Unit.

Key Words: *Technology Readiness Index, Unified Theory Using of Acceptance and Using Technology, e-readiness, Jakarta Smart City.*