

ABSTRAK

Pelayanan Perizinan Online merupakan salah satu bentuk dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perizinan online adalah aplikasi berbasis webbase yang merupakan program layanan yang dikeluarkan oleh DPMP Kota Yogyakarta untuk mengurangi permasalahan dalam penyelenggaraan secara reguler. Sebelum adanya pelayanan perizinan secara online ini, masyarakat mengeluhkan pelayanan yang selalu berbelit-belit, lama dan tidak tepat waktu.

Penelitian ini untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Mix Methode, yang dilakukan dengan wawancara dengan Dinas terkait dan dilakukan dengan penyebaran kuisisioner yang telah memenuhi syarat, data yang diperoleh akan diolah dengan PLS Alogaritma dan SPSS. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

Hasil penelitian ini menunjukkan temuan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan berbasis online yang menggunakan teori UTAUT, didalam teori UTAUT tersebut memiliki empat indikator yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, Sosial Influence, Facilitating Condition dari masing-masing keempat indikator tersebut menyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan perizinan. Konstruk Behavioral Intention merupakan konstruk yang paling kuat korelasinya terhadap penggunaan perizinan online. Konstruks tersebut dapat dikatakan valid jika nilainya < 0.05 . Dalam masing-masing konstruk *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral dengan P values sebesar 0.000, *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention dengan P values sebesar 0.001, *Sosial Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention dengan P values sebesar 0.000, *Facilitating condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Utilization E-service* dengan P values sebesar 0.002, Behavioral Intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Utilization E-Service sebesar 0.000. Namun didalam perizinan online tersebut tidak semua pelayanan perizinan dapat diakses melalui internet, hanya izin-ijin tertentu yang menggunakan sistem online

Kata Kunci : *E-Service, Pelayanan Perizinan online, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Sosial Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention*