

ABTRAK

Kemunculan adanya layanan pengaduan berbasis online merupakan salah satu bentuk upaya yang di berikan Pemerintah Kepada Masyarakat sebagai bentuk keseriusan Pemerintah di dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada, Sistem pengaduan secara online adalah suatu sistem aplikasi dalam *smartphone* yang meruapakan layanan yang di keluarkan Diskomifo Kab. Sleman untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduan kepada pemerintahdi harapkan di dalam layanan pengaduan berbasis online ini masyarakat dapat berpartisipasi publik terhadap adanya dan berinteraksi dengan Pemerintah dengan mudah, sebelum adanya sistem layanan pengaduan berbasis online ini pemerintah memfasilitasi dengan sebuah layanan penduan berbasis sms center, sengan semakin canggihnya tehknologi yang berkembang pesat pada era saat ini dan dalam pewujudkan implentasi e- gaverment maka pemerintah beralih dengan sistem online yang lebih memudahkan

Dalam penelitian ini membahas dan mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di dalam menggunakan sistem layanan pengaduan berbasis online yan di terapkan pemerintah kabupaten Sleman, dan model penelitian ini menggunakan metode mix method, dengan melalukan wawancara dengan bidang E-Government dan Persandian, dan bidang admin E lapor Sleman di Dinas Komunikasi dan informasi (DISKOMINFO) Kabupaten Sleman seain dari pihak pemeritah kami juga melaukan wawancara dengan sebagian masyarakat pengguna e Lapor Sleman sebagai pengguna e Lapor Sleman tidak hanya di situ kami juga memerikan kuisisioner utuk di isi. Kemudian data yang di pereoleh kemudian akan di oleh dengan Pls Alogaritm, penelitian ini memakai Teori UTAUT (Unifird Theory Og Acceptance and Use of Technlogy)

Hasil Penelitian ini menunjukkkn temuan bahwa faktor-faktor yang ada adapat mempengaruhi pelayanan pengaduan berbasis online yang menggunakan teori UTAUT, di dalam teori UTAUT tersebut di sini memiliki empat Faktor yaitu ekspektasi kinerja, ekaspektasi usaha, faktor sososil dan kondisi fasilitas dari keempat faktor tersebut memiliki pengaruh yang singnifikan terhadap penggunaan layanan pengaduan dan pada keinginan masyarakat untuk menggunkanya merupakan korelasi yang paling kuat terhadap penggunaan Layanan Lapor Sleman. Kemudian dapat di katakan Valid di dalam ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang singnifikan terdapat kemauan masyarakat (Behavioral Influence) dengan P Values sebesar ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang singnifikan terhadap keinginan Masyarakat (Behavioral Influence) dan faktor Sosial memiliki pengaruh yang singnifikan terhadap keinginan Masyarakat (Behavioral Influence) kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Implentasi E gaverment (E-Lapor Sleman) Behavioral Intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Implentasi E gaverment (E-Lapor Sleman) Di penerapan layanan Lapor Sleman tidak hanya masyarakat kab. Sleman yang dapat mengadakan tetapi masyarakat di luar Kabupaten Sleman juga bisa mengaksesnya.

Kata kunci : E-Lapor Sleman, faktor Implentasi E-Lapor