

## ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung berupaya menyelesaikan masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaatan *ICT (Information Communication Technology)* untuk membuat suatu layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online*. Dengan adanya *open communication on social media*, pemerintah berharap dapat memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, dengan mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *technology acceptance model (TAM)*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan bantuan *software SmartPLS 3.0*, dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden masyarakat Bandung yang memiliki KTP Bandung. Teknik *sampling* menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *random sampling*, dan skala pengukuran menggunakan skala *likert*.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa *Perceived Ease Of Use* mempunyai efek positif terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 16,3%, *Perceived Ease Of Use* mempunyai efek positif terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 42,9%, *Perceived Usefulness* mempunyai efek positif terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 10,6%, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan secara bersamaan terhadap *behavioral intention* sebesar 4,5%.