

## ABSTRAK

Bandung adalah kota sedang *inspirasi*, inovasi yang terus berkembang membuat Bandung saat ini berusaha untuk memperkuat reputasi sebagai kota yang menerapkan teknologi di Indonesia yang dinamakan dengan *smart city*. Bandung *Smart City* merupakan sebuah konsep, pembangunan pengembangan dan pengelolaan kota melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan serta mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di Kota Bandung, saat ini memiliki rancangan arsitektur pengembangan yang terdiri dari 10 area prioritas. Salah satunya, Pembangunan *Bandung Command Center* ditujukan untuk penyempurnaan layanan publik ke masyarakat. Terdapat tiga fasilitas unggulan pelayanan publik yang dimiliki oleh *Bandung Command Center*, salah satunya yang sedang diteliti penulis yaitu LAPOR! (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat). Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui seberapa besar *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* sosial *influence* dan *facilitating condition* berpengaruh secara bersama terhadap terhadap *Behavioral intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan sampel sebanyak 400 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner, observasi dan analisis dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *random sampling* dan Metode analisis deskriptif, serta analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS 23 for Windows.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa berdasarkan analisa deskriptif dapat diketahui bahwa pengguna Aplikasi Lapor memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating condition*, dan *behavioral intention* hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung pengguna aplikasi Lapor memiliki penilaian yang baik terhadap penggunaan aplikasi Lapor. Hasil uji Hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating condition*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi Lapor. Dari seluruh variabel, variabel *Effort Expectancy* memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hasil uji F menunjukkan seluruh variabel X yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating condition* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* aplikasi Lapor. Uji Determinasi menunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.524, maka pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi Lapor adalah sebesar 0.524% atau 52% sedangkan 48% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition*