

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *e-government* dalam menjalankan urusan pemerintahan. Untuk meningkatkan layanan publik di Kota Bandung pemerintah meluncurkan aplikasi layanan terpadu bernama Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN). Layanan aplikasi ini akan memudahkan penduduk lokal maupun penduduk pendatang yang ingin mengurus administrasi kependudukan di Kota Bandung. Namun kendala terbesar penggunaan sistem baru ini adalah datang dari masyarakat sendiri. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem baru dengan menggunakan metode *Government Adoption Model (GAM)*, kemudian menentukan faktor variabel yang mempengaruhi tingkat penerimaan E-government aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui *google form* kepada masyarakat Kota Bandung baik yang menggunakan aplikasi SALAMAN maupun tidak, dengan sampel yang didapatkan pada penelitian ini berjumlah 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu SEM PLS (*Structural Equation Modeling Partial Least Square*). Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan bahwa tingkat penerimaan dari aplikasi SALAMAN kota Bandung yang terdapat pada e-government Bandung memberikan nilai baik didalam masyarakat. Sikap pengguna berpengaruh positif terhadap tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Penerapan menggunakan aplikasi SALAMAN yang artinya semakin tinggi sikap pengguna akan meningkatkan niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi SALAMAN. Persentase penilaian dengan menggunakan *Government Adoption Model (GAM)* juga berdasarkan jawaban responden terhadap seluruh variabel diperoleh rata-rata 78,40% yang menunjukkan kriteria “baik”. Penerapan aplikasi SALAMAN menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap pengguna akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SALAMAN.

Kata Kunci: *Government Adoption Model (GAM); Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN); e-Government; Structural Equation Modelling; Public Service Application.*