

ABSTRAK

Mobile application merupakan sebuah perangkat lunak (*software*) yang dikembangkan pada sebuah ponsel pintar. Saat ini, sudah banyak pelayanan pemerintahan yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis *mobile*. Fenomena ini juga merupakan upaya pemerintah dalam memasuki era transformasi digital. Maka dari itu, pada tahun 2021 Korps Lalu Lintas Polri secara resmi meluncurkan sebuah aplikasi pelayanan berbasis *online mobile* yang terintegrasi guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan lalu lintas. Terobosan baru ini tentunya sangat dimanfaatkan oleh masyarakat khususnya Provinsi Jawa Timur yang berada di bawah naungan Polda Jatim. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi minat, perilaku dan niat pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri. Model yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari model *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diintegrasikan secara bersamaan dengan *Service Quality* dan moderasi berupa tingkat pendidikan di Indonesia. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Covarian-based Structural Equation Modeling* (CB-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Perceived Trust*, *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku (BI) pengguna aplikasi. Sedangkan *Perceived Risk* memiliki pengaruh negatif terhadap niat berperilaku pengguna aplikasi dimana hal ini menggambarkan bahwa resiko yang mereka khawatirkan dapat menurunkan minat mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Disamping itu, *Behavioral Intention* mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut (WOM). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor moderasi memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Behavior*, Jawa Timur, *Mobile Application*, *Technology Acceptance Model*, *Theory of Planned Behavior*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, Pelayanan.