

**ADOPSI INOVASI *MOBILE* PASPOR (M-PASPOR) PADA
MASYARAKAT DAERAH KEPULAUAN: PENDEKATAN *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (STUDI PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG BALAI KARIMUN)**

Oleh
Neelam Noeridha
NIM. 2005020013

ABSTRAK

Salah satu unsur penting dalam penerapan suatu inovasi pelayanan publik adalah adopsi masyarakat terhadap inovasi tersebut. Adopsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan penerapan inovasi tersebut, sehingga menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi masyarakat terhadap inovasi M-Paspor. Penulis menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mengidentifikasi faktor-faktor adopsi inovasi M-Paspor dengan menggunakan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dalam melihat keinginan masyarakat untuk mengadopsi inovasi M-Paspor pada proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan aplikasi SmartPLS 4.1.0.2 digunakan untuk menganalisis data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengadopsi inovasi M-Paspor. Sementara, *effort expectancy* ditemukan tidak berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi inovasi M-Paspor. Hal ini menunjukkan bahwa niat, kemauan, dan keinginan masyarakat Kabupaten Karimun untuk mengadopsi inovasi M-Paspor dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu manfaat dan nilai tambah yang dirasakan dari penggunaan inovasi M-Paspor, dorongan dan saran dari lingkungan sosial mengenai penggunaan inovasi M-Paspor, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung penggunaan inovasi M-Paspor. Saran yang dapat direkomendasikan adalah perlu dilakukan sosialisasi secara masif terkait testimoni positif penggunaan inovasi M-Paspor pada media sosial Kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun, serta pengembangan pusat bantuan layanan M-Paspor untuk meningkatkan adopsi inovasi M-Paspor pada masyarakat Kabupaten Karimun.

Kata Kunci: Adopsi Inovasi, M-Paspor, UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

ADOPTION OF MOBILE PASPOR (M-PASPOR) INNOVATION IN ISLAND COMMUNITIES: A UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY APPROACH (STUDY AT THE IMMIGRATION OFFICE CLASS II TPI TANJUNG BALAI KARIMUN)

By
Neelam Noeridha
NIM. 2005020013

ABSTRACT

A critical element in implementing a public service innovation is community adoption. Community adoption of public service innovations plays an essential role in determining the success of implementing these innovations, so it is necessary to pay attention. This study aims to analyze the factors influencing public adoption of the M-Paspor. The author uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model to identify the aspects of M-Paspor adoption using the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions in seeing people's desire to adopt M-Paspor in the process of passport service at the Tanjung Balai Karimun Immigration Office. This research is associative research with a quantitative approach. Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis and SmartPLS 4.1.0.2 applications are used to analyze research data. The results showed that performance expectancy, social influence, and facilitating conditions positively and significantly affect behavioral intention to adopt M-Paspor. Meanwhile, effort expectancy did not affect behavioral intention to adopt M-Paspor. This shows that the intention, willingness, and desire of the people of Karimun Regency to adopt M-Paspor are influenced by three factors, namely the perceived benefits and added value of using M-Paspor, encouragement and advice from the social environment regarding the use of M-Paspor, and the availability of facilities that support the use of M-Paspor. Suggestions that can be recommended are the need for massive socialization related to positive testimonials of using M-Paspor on the social media of the Tanjung Balai Karimun Immigration Office, as well as the development of an M-Paspor service assistance center to increase the adoption of M-Paspor in the people of Karimun Regency.

Keyword: *Innovation Adoption, M-Paspor, UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*