

## **Penerapan Model UTAUT Dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga**

**Dinda Rahmayani Purba<sup>1\*</sup>, Muhammad Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>**

**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2</sup>**

**<sup>1</sup>[dindarahmayani2001@gmail.com](mailto:dindarahmayani2001@gmail.com), <sup>2</sup>[irwannst@uinsu.ac.id](mailto:irwannst@uinsu.ac.id)**

**\*Correspondence: [dindarahmayani2001@gmail.com](mailto:dindarahmayani2001@gmail.com)**

**<https://journal.aira.or.id/mumtaz> | Submission Received : 29-02-2025; Revised : 11-02-2025; Accepted : 16-04-2025; Published : 17-04-2025**

### **Abstract**

*M-Passport is a digital system developed to simplify the passport making process. With this application, applicants can register, upload documents, and schedule services independently and efficiently anytime and anywhere. Although this program has several advantages, the quality of the services provided is still not perfect. Some users still report obstacles in using the M-Passport application. This study aims to encourage the acceptance and use of the M-Passport application at the Sibolga Immigration Office and identify the obstacles that arise related to its use. This study used the UTAUT model and an online questionnaire distributed to 100 respondents to obtain a more accurate picture. Data were analyzed using PLS-SEM using Smart-PLS 4.0. The results showed that three of the five hypotheses, namely performance expectancy (PE) on behavioral intention (BI), effort expectancy (EE) on behavioral intention (BI) and social influence (SI) on behavioral intention (BI), were rejected. Meanwhile, two other hypotheses were accepted and had a significant influence, namely condition facilities (FC) on usage behavior (UB) and behavioral intention (BI) related to usage behavior (UB) on the M-Passport application in passport processing at the Sibolga Immigration Office.*

**Keywords:** *M-Passport, Public Service, UTAUT.*

### **Abstrak**

M-Paspor merupakan sistem digital yang dikembangkan untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan aplikasi ini, pemohon dapat melakukan registrasi, mengunggah dokumen, dan menjadwalkan layanan secara mandiri dan efisien kapan pun dan dimana pun. Meskipun program ini memiliki beberapa kelebihan, namun kualitas layanan yang diberikan masih belum sempurna.

Beberapa pengguna masih melaporkan kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Penelitian ini bertujuan untuk mendorong penerimaan dan penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Sibolga serta mengidentifikasi kendala-kendala yang timbul terkait dengan penggunaannya. Dalam penelitian ini digunakan model UTAUT dan kuesioner online disebarkan kepada 100 responden untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat. Data dianalisis dengan PLS-SEM menggunakan Smart-PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari lima hipotesis, yaitu ekspektasi kinerja (PE), ekspektasi upaya (EE), dan pengaruh sosial (SI) terhadap niat berperilaku (BI), ditolak. Sementara itu, dua hipotesis lainnya diterima dan berpengaruh signifikan, yaitu fasilitas kondisi (FC) dan niat perilaku (BI) terhadap perilaku penggunaan (UB) pada aplikasi M-Paspor dalam pemrosesan paspor di Kantor Imigrasi Sibolga.

**Kata kunci:** M-Paspor, Pelayanan Publik, UTAUT.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah amanah, sebagaimana dijelaskan pada UU tentang pelayanan publik no. 25 Tahun 2009, pasal 1 ayat 1, Pelayanan publik meliputi semua kegiatan yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, misalnya pegawai pemerintah menerima barang dan jasa (layanan). pelayanan publik juga merupakan salah satu peran keimigrasian sebagai bagian dari lembaga pemerintah.pusat yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan, menegakkan hukum, menjaga keamanan negara, dan mendukung peningkatan kesejahteraan warga negara. Jenis layanan publik yang ditawarkan oleh otoritas imigrasi salah satunya yaitu pembuatan paspor, yang erat kaitannya dengan hak setiap warga negara Indonesia (Handrisal et al., 2021). Berdasarkan UU Keimigrasian No. 6 Tahun 2011 Menurut Pasal 1 Ayat 16 paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia untuk memperkenalkan warga negara Indonesia melakukan perjalanan ke luar negeri dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil observasi di Kanim Sibolga, Kantor tersebut memiliki tanggung jawab yang besar terhadap layanan keimigrasian di wilayah Sumatera Utara Dalam melaksanakan tugasnya, kantor ini terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) serta fasilitas yang tersedia. Akan tetapi pelayanan paspor yang diberikan belum dapat dianggap optimal. Hal ini terutama disebabkan oleh keterbatasan SDM, sementara wilayah kerjanya cukup luas. Permasalahan dalam pelayanan pembuatan paspor telah berdampak negatif pada proses birokrasi di lembaga pemerintahan. Departemen pemerintah yang kurang efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan publik sering kali dianggap sebagai kegagalan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya memperbaiki dan menyempurnakan sistem pelayanan paspor. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pengenalan aplikasi M-Paspor. Dengan aplikasi ini, pelayanan pembuatan paspor kini lebih mudah karena masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor secara online, berbeda dengan prosedur sebelumnya yang harus dilakukan secara langsung di Kantor Imigrasi. (Pamadi et al., 2022).

Aplikasi M-Paspor adalah platform yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam proses pendaftaran paspor mereka dengan mudah. Melalui M-Paspor, masyarakat dapat mendaftarkan paspor baru dan mengajukan perpanjangan paspor dengan lebih praktis dan efisien. (Siagian, 2022). Aplikasi M-Paspor diluncurkan pada 27 Januari 2022 sebagai bagian dari transformasi digital dan upaya untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian, terutama dalam hal pengajuan paspor. Aplikasi ini adalah versi yang ditingkatkan dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO). M-Paspor telah diunduh melebihi dari satu juta pengguna, tetapi aplikasi ini belum sepenuhnya menerima tanggapan positif dari masyarakat. Hal ini terlihat jelas dari rating di platform seperti Playstore dan Appstore. Di Appstore, M-Paspor mendapat nilai 1,3, sementara di Playstore, aplikasi ini mendapatkan nilai 2,3 dari 5. Nilai di bawah rata-rata ini mencerminkan ketidakpuasan pengguna, yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor seperti masalah teknis, kesulitan dalam penggunaan aplikasi, atau ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan performa aplikasi.

Masalah ini mencakup kendala teknis serta penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut, yang menunjukkan bahwa meski konsepnya baik, realisasi dan penggunaan aplikasi ini masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Seperti, banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang penggunaan aplikasi M-Paspor pada saat ingin mendaftar paspor, antrean panjang karena masyarakat belum terbiasa menggunakan sistem teknologi dan pembayaran digital, serta banyaknya masyarakat yang belum mengetahui teknis pendaftaran di aplikasi M-Paspor. Meskipun Pihak Imigrasi Sibolga sudah mensosialisasikan aplikasi prosedur M-Paspor melalui media sosial resmi mereka maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat dan pelajar, Namun masih banyak masyarakat yang kesulitan untuk mendaftar paspor pada aplikasi tersebut.

Selain itu, sering terjadi gangguan sistem saat pemohon paspor mendaftarkan diri melalui aplikasi, yang mengakibatkan frustrasi bagi pengguna. Di beberapa kota, kuota pendaftaran juga cepat habis, sehingga pemohon harus menunggu seminggu atau bahkan sebulan ketika kuota dibuka kembali. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, masih ada banyak tantangan yang perlu diatasi agar aplikasi M-Paspor dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Fenomena penggunaan aplikasi M-Paspor yang begitu luas telah mendorong sejumlah akademisi untuk melakukan penelitian guna memahami fenomena ini. Meskipun aplikasi M-Paspor telah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, riset yang membahas alasan di balik kemudahan penerimaan dan penggunaan aplikasi ini sebagai sarana pengurusan paspor masih tergolong minim. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor menggunakan model UTAUT.

Model UTAUT merupakan sebuah metode penelitian yang berfokus pada penerimaan pengguna terhadap teknologi Dengan menggunakan model ini, Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memprediksi penerimaan serta penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Penelitian dengan menggunakan model UTAUT ini bertujuan untuk mengungkapkan antusiasme masyarakat Indonesia khususnya di Kota Sibolga dalam menggunakan aplikasi M-Paspor untuk melakukan permohonan paspor. (Venkatesh, 2003) menyatakan

penelitiannya menunjukkan bahwa model UTAUT ini mampu menjelaskan hingga 70% varian dalam menentukan niat berperilaku dan penggunaan teknologi baru dibandingkan dengan teori lainnya. Oleh karena itu, peneliti yakin bahwa UTAUT akan membantu memahami niat dan perilaku orang yang mengajukan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kota Sibolga.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

Menurut (Mahrivi & Nasution, 2023) Sektor teknologi informasi dan komunikasi diperkirakan akan memberikan dampak besar bagi kehidupan di masa depan. Mereka yang menguasai teknologi ini akan memiliki peluang untuk menjadi pemimpin dunia. Banyak perusahaan saat ini yang sangat bergantung pada teknologi informasi.

Selain itu menurut (Rahmawati, 2022) Pelayanan publik ialah kegiatan pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan administrasi. Baik pemerintah pusat, daerah, maupun BUMN memiliki peran dalam memberikan pelayanan ini. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memajukan kepentingan publik dan memajukan kesetaraan akses bagi seluruh warga negara terhadap berbagai pelayanan yang dibutuhkannya.

Menurut (Budi et al., 2023) M-Paspor adalah aplikasi yang dirancang khusus untuk memperlancar proses pembuatan paspor secara digital. Dengan M-Paspor, membuat paspor jadi lebih mudah karena semua prosesnya bisa dilakukan secara online. Tujuan pengembangan aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi pendaftaran dan pengumpulan berkas pemohon dengan cara yang lebih praktis. Pengguna hanya perlu mengisi data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan, dan menjadwalkan kunjungan ke kantor imigrasi secara mandiri. Selain itu, pemohon dapat mengakses layanan paspor dimana saja dan kapan saja. M-Paspor meningkatkan transparansi, kecepatan, dan akuntabilitas layanan.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Iriawan & Rijal, 2019) Di dalam konteks keimigrasian, pembuatan paspor adalah salah satu layanan yang paling sering dibutuhkan masyarakat. Proses pembuatan paspor membutuhkan perhatian khusus, karena berkaitan langsung dengan mobilitas warga negara yang ingin ke luar negeri. Di sisi lain, kemudahan pada pengurusan dokumen perjalanan, khususnya paspor, merupakan hal yang sangat penting.

Model UTAUT merupakan sebuah metode penelitian yang berfokus pada penerimaan pengguna terhadap teknologi Dengan menggunakan model ini, Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memprediksi penerimaan serta penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). (Venkatesh et al., 2003) menyatakan dalam penelitiannya bahwa model UTAUT dapat menjelaskan 70% varians dalam niat perilaku dan penggunaan teknologi baru dibandingkan dengan teori lain.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan. Untuk hidup bersama, kita perlu saling membantu dan bekerja sama. Apapun yang kita lakukan dalam hidup ini, Allah akan membalasnya di dunia dan akhirat (Aslami, 2023). Rasulullah SAW menegaskan hal ini dalam sebuah hadits dari Imam Muslim yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah. Ditegaskan oleh Syaikh al-'Allamah al-Imam al-Muhaddits Muhammad Nashiruddin al-Albâni rahimahullah dalam Silsilah al-Ahâdîts ash-Shahîhah (no. 2166), yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَالَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ... الدُّنْيَا وَالْآخِرَةَ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي الْعَبْدِ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (رواه مسلم)

“Dari Abu Hurairah RA dia berkata: Rasulullah sallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: “Barangsiapa yang menghilangkan satu kesulitan seorang mukmin yang lain dari kesulitannya di dunia, niscaya Allah akan menghilangkan darinya satu kesulitan pada hari kiamat. Barangsiapa yang meringankan orang yang kesusahan, niscaya Allah akan meringankan baginya (urusannya) di dunia dan akhirat. Barangsiapa yang menutupi aib seorang muslim, niscaya Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Dan Allah akan senantiasa menolong hamba-Nya, selama hamba tersebut mau menolong saudaranya”...(HR. Muslim).

Tafsir dari hadis tersebut hal ini mengajarkan kita bahwa kebaikan yang kita lakukan akan kembali kepada kita. Dengan mempermudah orang lain, kita tidak hanya membantu mereka, tetapi juga menghasilkan sesuatu yang baik bagi diri kita sendiri. Mari kita jadikan hadis ini sebagai pedoman hidup kita agar kita selalu menjadi orang yang bermanfaat bagi sesama.

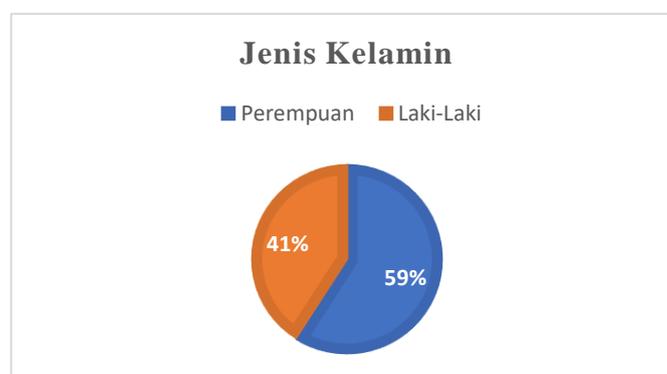
### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk menguji model UTAUT, yaitu menguji hipotesis tentang tingkat penerimaan dan penggunaan M-Paspor. Menurut (Sugiyono, 2019), pendekatan kuantitatif berarti bahwa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan menganalisis populasi atau sampel tertentu dengan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa angka dan dianalisis secara statistik menggunakan pengolahan *Microsoft Excel* dan *Smart-PLS*.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Kriteria Responden

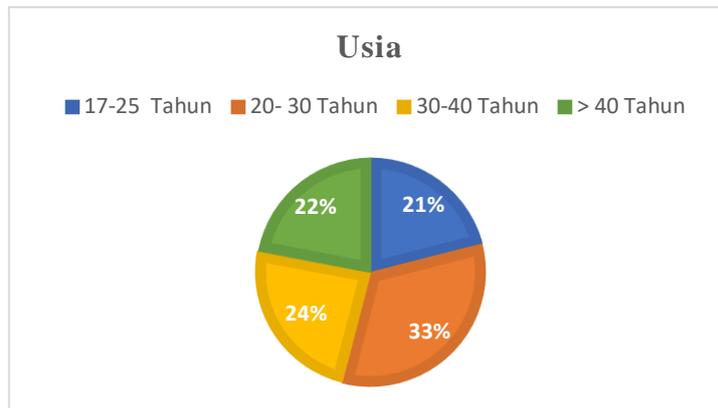
Kriteria didalam penelitian mencakup: jenis kelamin, rentang usia, pekerjaan, tingkat Pendidikan, dan lama penggunaan internet. Data mengenai tiga karakteristik responden tersebut dipaparkan dalam tabel di bawah ini:



**Gambar 1. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Hasil kuisisioner dari Gform diolah, 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 100 responden, diperoleh data seperti yang ditunjukkan dalam diagram di bawah, 59% peserta adalah perempuan dan 41% adalah laki-laki.



**Gambar 2. Kriteria Responden Berdasarkan Usia**

Sumber: Hasil kuisioner dari Gform diolah, 2024

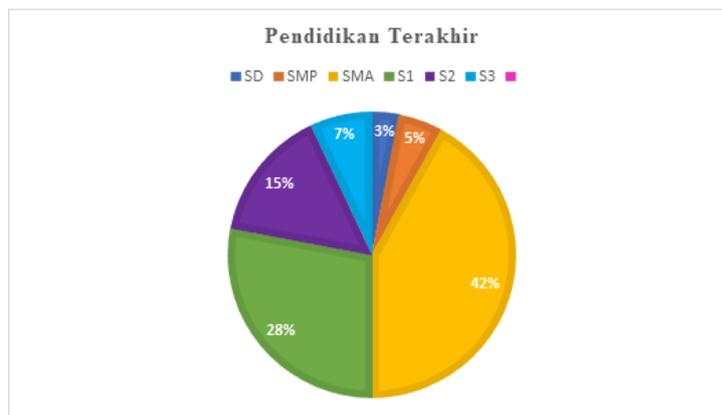
Rentang usia responden terkonsentrasi pada kelompok usia 26-30 tahun (33 orang), diikuti oleh kelompok usia 30-40 tahun (24 orang). Sisanya, 22 orang berusia di atas 40 tahun, dan 21 orang (21%) berada pada rentang usia 17-25 tahun.



**Gambar 3. Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Sumber: Hasil kuisioner dari Gform diolah, 2024

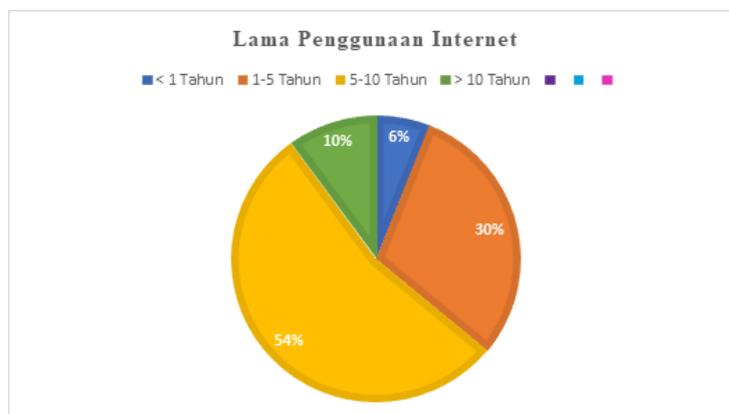
Berdasarkan data pada Gambar diagram diatas, mayoritas responden (28%) berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil. Posisi kedua ditempati oleh karyawan BUMN/swasta (15%), diikuti oleh pengusaha (14%), mahasiswa, dan ibu rumah tangga (masing-masing 13%). Sisanya bekerja sebagai pekerja migran Indonesia (10%) dan profesi lainnya (7%).



**Gambar 4. Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber: Hasil kuisioner dari Gform diolah, 2024

Tingkat pendidikan terakhir para responden terdiri dari 64 orang (64%) yang berpendidikan SMA, 28 orang (28%) dengan pendidikan Sarjana (S1), 7 orang (7%) yang memiliki gelar Magister (S2), dan 1 orang (1%) yang berpendidikan SD, dari jumlah 100 responden.



**Gambar 5. Kriteria Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Internet**

Sumber: Hasil kuisioner dari Gform diolah, 2024

Berdasarkan gambar diagram diatas, mayoritas responden telah menggunakan internet selama 5–10 tahun, dengan jumlah 60 orang (60%). Selanjutnya, 30 orang (30%) telah menggunakan internet selama 1–5 tahun, 6 orang (6%) selama kurang dari 1 tahun, dan 4 orang (4%) selama lebih dari 10 tahun, dari total 100 responden. Menurut Alvara Research Center melalui (Annur, 2022), generasi Z yang lahir antara 1997 hingga 2012, merupakan generasi yang paling akrab dan sering menggunakan internet, yang sejalan dengan demografi mayoritas usia dan penggunaan internet dalam penelitian ini.

## **b. Outer Model (Uji Validitas dan Reabilitas)**

### **1) Uji Validitas**

Uji Validitas konvergen merupakan model pengukuran yang dapat dinilai dengan menguji korelasi antara skor indikator dan skor variabel yang relevan. Kriteria utama validitas konvergen merupakan nilai beban faktor (factor loading) indikator harus diatas nilai 0,7. Selain itu, sesuai dengan pendapat (Ghozali,

2013), juga menekankan bahwa dalam validitas konvergen, prinsip yang harus diperhatikan adalah bahwa setiap pengukuran konstruk yang berbeda tidak dapat memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain.

**Tabel 1. Hasil Uji Loading Factor setelah penghapusan indikator dengan SmartPLS**

Indikator	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI2	0.834					
BI3	0.775					
BI4	0.785					
BI5	0.810					
EE1		0.751				
EE5		0.758				
EE6		0.856				
EE7		0.847				
FC1			0.833			
FC3			0.844			
FC4			0.762			
FC6			0.760			
PE1				0.739		
PE2				0.739		
PE3				0.738		
PE5				0.759		
PE6				0.787		
PE7				0.711		
SI1					0.736	
SI2					0.762	
SI3					0.735	
SI4					0.714	
SI6					0.752	
SI7					0.787	
UB1						0.865
UB2						0.839
UB3						0.850

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

Tabel 1. menunjukkan hasil uji beban eksternal seluruh indikator memenuhi kriteria  $\geq 0,7$  sehingga dapat diputuskan untuk menghapus dari item-item yang telah memiliki factor loadingnya di bawah 0,7. Proses penghapusannya dilakukan secara bertahap, dimulai dari item dengan factor loading terendah, kemudian setiap item diperiksa ulang hingga nilai memenuhi ambang batas yang dianggap ideal. Berdasarkan data tersebut, ada beberapa item yang tidak memenuhi dari kriteria validitas; Pada indikator – indikator yang tidak valid yaitu BI1, BI6, BI7, EE2, EE3, EE4, FC2, FC5, PE4, SI5, UB4, UB5, UB6, dan UB7. Kemudian dilakukan uji factor loading kedua juga masih terdapat 1 indikator yang tidak valid yaitu FC7. Item yang tidak valid kemudian dikeluarkan dari penelitian untuk dapat memastikan bahwa data yang digunakan telah valid semua. Dengan cara ini, seluruh indikator dapat dianggap valid hingga siap untuk melanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

## 2) Uji Average Variance Extracted (AVE)

Tahap selanjutnya adalah pengujian AVE (*Average Variance Extracted*). Nilai minimum AVE yang diterima minimum 0,5 (Sugiyono, 2019). Hasil perhitungan AVE pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 2. dimana semua variabel mempunyai nilai AVE lebih besar dari 0,5. Artinya tiap variabel berhasil menjelaskan sebagian besar variansi indikator sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

**Tabel 2. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) dengan SmartPLS 4.0**

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>Behavioral Intention</i>	0.642
<i>Effort Expectancy</i>	0.648
<i>Facilitating Conditions</i>	0.641
<i>Performance Expectancy</i>	0.556
<i>Social Influence</i>	0.559
<i>Use Behavior</i>	0.725

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

## 3) Uji Discriminant Validity

Kriteria Fornell-Larcker memberikan validitas diskriminan dengan membandingkan AVE konstruk dengan korelasi antarkonstruk. Aturan umumnya adalah akar kuadrat AVE setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lainnya. Ini berarti bahwa suatu konstruk menjelaskan variansi itemnya lebih baik daripada variansi konstruk lainnya (Sugiyono, 2019). Hasil analisis pada Tabel 3 menunjukkan bahwa akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih tinggi daripada korelasi antarkonstruk lainnya. Ini menunjukkan bahwa variabel laten dalam model penelitian ini memiliki daya deskriminan yang baik. Oleh karena itu, hasil pengujian yang disajikan sesuai dengan kondisi dan spesifikasi yang diberikan.

**Tabel 3. Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading Fornell-Lacker's) dengan SmartPLS 4.0**

Variabel	BI	EE	FC	PE	SI	UB
<i>Behavioral Intention</i>	0.801					
<i>Effort Expectancy</i>	0.698	0.805				
<i>Facilitatig Conditions</i>	0.696	0.804	0.801			
<i>Performace Expectancy</i>	0.688	0.726	0.756	0.746		
<i>Social Influence</i>	0.720	0.793	0.796	0.795	0.748	
<i>Use Behavior</i>	0.770	0.799	0.801	0.719	0.783	0.851

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

## 4) Uji Reabilitas

Untuk menilai reliabilitas instrumen penelitian, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien *Cronbach's alpha*. Jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7, maka variabel tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2013). Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas Cronbach's alpha:

**Tabel 4. Hasil Uji Cronbach's alpha**

Variabel	Cronbach's alpha
<i>Behavioral Intention</i>	0.814

<i>Effort Expectancy</i>	0.818
<i>Facilitating Conditions</i>	0.813
<i>Performance Expectancy</i>	0.841
<i>Social Influence</i>	0.843
<i>Use Behavior</i>	0.811

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

Berdasarkan Tabel 4, analisis reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha semua konstruk dalam penelitian ini berada di atas 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki konstruk yang sama dan mengukur konsep yang sama. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa instrument penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

Untuk mengukur konstruk reliabilitas, dilakukan uji reliabilitas komposit (CR). Skor CR harus lebih besar atau sama dengan 0,7 (Hair J et al., 2021). Berdasarkan hasil pada Tabel 5, nilai CR seluruh variabel penelitian berada di atas ambang batas 0,7. Oleh karena itu, seluruh variabel dapat diterima dan valid serta memenuhi tujuan penelitian ini.

**Tabel 5. Hasil Uji Composite Reability dengan SmartPLS 4.0**

Variabel	Composite Reability ( <i>rho_a</i> )	Composite Reability ( <i>rho_c</i> )
<i>Behavioral Intention</i>	0.816	0.878
<i>Efoort Expectancy</i>	0.824	0.880
<i>Facilitating Conditions</i>	0.818	0.877
<i>Performance Expectancy</i>	0.854	0.889
<i>Social Influence</i>	0.831	0.872
<i>Use Behavior</i>	0.813	0.888

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

**c. Inner Model (Uji R-Square, Q-Square, F-Square, dan Uji Hipotesis)**  
**1) Uji R-Square**

Uji R-Square digunakan untuk mengetahui besar variabel bebas (eksogen) dapat memengaruhi variabel terikat (endogen). Variabel eksogen dianggap sebagai penyebab dan variabel endogen dianggap sebagai akibat. Nilai prediksi sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model memiliki daya prediksi yang kuat, sedang, dan lemah. Semakin tinggi nilai R kuadrat, semakin besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair J et al., 2021).

**Tabel 6. Hasil Uji R-Square**

Variabel Dependen	R-square	R-square adjusted
<i>Behavioral Intention (Y1)</i>	0.582	0.569
<i>Use Behavior (Y2)</i>	0.729	0.724

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 nilai R-Square untuk variabel dependen "Niat Perilaku" (BI) adalah 0,582 dan 0,729 untuk "Perilaku Penggunaan" (UB). Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian dapat menjelaskan 58,2% varians BI dan 72,9% varians UB. Dapat disimpulkan bahwa model penelitian menunjukkan tingkat keseimbangan yang moderat untuk BI dan tingkat kesesuaian yang kuat untuk UB.

## 2) Uji Q-Square

Langkah penting dalam mengevaluasi model PLS-SEM adalah menguji nilai prediktifnya menggunakan *Q-square*. Nilai *Q-square* yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut tergeneralisasi dengan baik dan dapat digunakan untuk memprediksi nilai-nilai baru. Menurut (Hair J et al., 2021), interval Q2 dianggap valid jika *Q-square* kurang dari 0,02 untuk efek kecil; jika kurang dari 0,15, ada efek sedang, dan jika lebih dari 0,15, ada efek tinggi. Nilai Q2 yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model prediktif signifikan. Nilai Q2 dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$Q2 = 1 - (1 - R12) (1 - R22)$$

$$Q2 = 1 - (1 - 0.582) (1 - 0.729)$$

$$Q2 = 1 - (0.418) (0.271)$$

$$Q2 = 1 - 0.113$$

$$Q2 = 0.887$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus diatas maka nilai Q2 yang dihasilkan sebesar 0,88. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model yang dibangun mempunyai nilai prediksi yang baik.

## 3) Uji F-Square

Tujuan uji *F-square* adalah untuk mengukur pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Ambang batas *F-square* sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh yang lemah, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh yang kuat (Cohen, 1988).

**Tabel 7. Hasil Uji F-Square**

Hubungan antar variabel (Independent → Dependen)	f-square	Analisis
<i>Behavioral Intention (Y1) -&gt; Use Behavior (Y2)</i>	0.323	Besar
<i>Effort Expectancy (X2) -&gt; Behavioral Intention (Y1)</i>	0.065	Kecil
<i>Facilitating Conditions (X4) -&gt; Use Behavior (Y2)</i>	0.505	Besar
<i>Performance Expectancy (X1) -&gt; Behavioral Intention (Y1)</i>	0.048	Kecil
<i>Social Influence (X3) -&gt; Behavioral Intention (Y1)</i>	0.060	Kecil

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

Hasil uji *F-Square* dapat dilihat pada Tabel 7, ditemukan bahwa terdapat variasi kekuatan pengaruh antar variabel dalam mode penelitian. Di mana jalur BI → UB dan FC → UB menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik, mengindikasikan hubungan yang berpengaruh besar, sedangkan jalur EE → BI, PE → BI, dan SI → BI menunjukkan pengaruh yang kecil.

## 4) Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian ini diuji menggunakan teknik *bootstrapping*., yaitu metode *resampling* dapat digunakan untuk mengestimasi distribusi sampling dari statistik uji Data yang digunakan dalam proses *bootstrapping* diperlakukan sebagai data pengukuran. Analisis *bootstrapping* ini diaplikasikan pada model struktural untuk mengkonfirmasi hubungan kausal yang dihipotesiskan. Kriteria signifikansi yang digunakan adalah nilai *T-statistics* harus lebih besar dari 1,96 atau nilai *P Values* harus kurang dari 0,05 (Hair et al., 2017).

**Tabel 8. Hasil Uji koefisien jalur (Path Coefficient) dan Uji Hipotesis**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
<i>Behavioral Intention (Y1)</i> -> <i>Use Behavior (Y2)</i>	0.412	0.412	0.107	3.834	0.000
<i>Effort Expectancy (X2)</i> -> <i>Behavioral Intention (Y1)</i>	0.281	0.308	0.173	1.623	0.105
<i>Facilitating Conditions</i> <i>(X4)</i> -> <i>Use Behavior</i> <i>(Y2)</i>	0.515	0.514	0.097	5.300	0.000
<i>Performance Expectancy</i> <i>(X1)</i> -> <i>Behavioral</i> <i>Intention (Y1)</i>	0.241	0.267	0.152	1.588	0.112
<i>Social Influence (X3)</i> -> <i>Behavioral Intention (Y1)</i>	0.306	0.264	0.242	1.262	0.207

Sumber: Hasil olah data dengan Software SmartPLS 4.0, 2024

Analisis *bootstrapping* dapat dilihat pada table 8. bahwa hipotesis yang mengajukan pengaruh langsung dari variabel laten  $EE \rightarrow BI$ ,  $PE \rightarrow BI$ , dan  $SI \rightarrow BI$  ditolak atau tidak signifikan. Penolakan hipotesis ini terjadi karena Nilai t-statistik yang dihasilkan untuk ketiga jalur tersebut berada di bawah nilai 1,96, mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel tersebut tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, dari kelima hipotesis yang diuji, hanya dua hipotesis yang dapat diterima.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dua dari lima hipotesis yang diuji dapat diterima berdasarkan T-statistik dan nilai-P yang nilainya berada di atas nilai ambang batas, yaitu kondisi fasilitas (FC) terhadap perilaku penggunaan (UB), dan niat perilaku (BI) terhadap perilaku penggunaan (UB). Kedua hipotesis tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan aplikasi M-Paspor oleh pengguna. Sementara itu, tiga hipotesis lainnya ditolak karena T-statistik dan nilai *P* yang nilainya lebih kecil dari nilai ambang batas, yaitu ekspektasi kinerja (PE), ekspektasi usaha (EE) dan pengaruh sosial (SI) terhadap niat perilaku (BI).

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1>
- Cohen, J. (1988). Analisis Daya Statistik untuk Ilmu Perilaku (Edisi Ke-2). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Ghozali. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7th ed.). Badan Penerbit Undip. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=6188&pRegionCode=UNI KAMA&pClientId=717>
- Hair J, Sarstedt M, & Ringle C. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market Research*, November, 1–47.

[https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2)

- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- Idham Mahrivi, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2023). Peranan Sistem Dan Teknologi Pada Proses Bisnis Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 9–12. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i4.492>
- Iriawan, H., & Rijal, R. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5, 128–141. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/2290%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/2290/1822>
- Jesica Destalies Primasari Pamadi, Dian Suluh Kusuma Dewi, & Ekapti Wahjuni Dj. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 756–768. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i4.2855>
- Nuri Aslami, & M. Adhie Husni. (2023). Model Manajemen Perubahan untuk Implementasi Sistem Informasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 1(3), 202–219. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i3.426>
- Seling Rahmawati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Batam [Universitas Putera Batam]. <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/3229>
- Siagian, V. O. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan*. Universitas HKBP Nomensen.
- Sugiyono, D. (2019). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*. CV. Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.