

BAB I

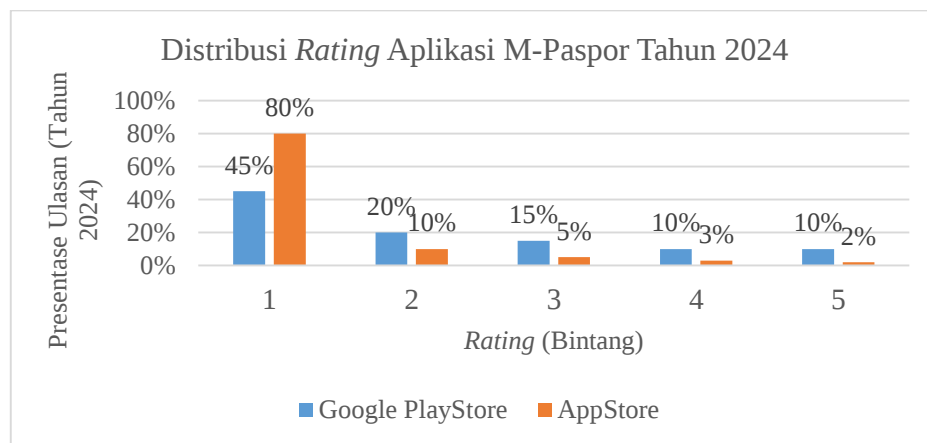
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

User experience adalah salah satu aspek yang dapat diterima oleh pengguna ketika menggunakan perangkat lunak. *User experience* memiliki peran penting dalam pengembangan sebuah aplikasi karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan keberhasilan penggunaan. Untuk mendukung terciptanya pengalaman yang positif, diperlukan pedoman atau standar yang mencakup berbagai elemen penting seperti struktur navigasi, kecepatan sistem, tampilan visual, kemudahan akses dan efektivitas fitur. Aspek-aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas *user experience* suatu aplikasi. Apabila kualitas *user experience* tidak optimal, hal ini tidak hanya berdampak pada penurunan efisiensi layanan, tetapi juga dapat mengurangi minat untuk memanfaatkan teknologi tersebut.

Aplikasi M-Paspor merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia untuk mempermudah proses pengajuan paspor secara *online*. Aplikasi ini hadir sebagai solusi untuk mengurangi antrean panjang dan birokrasi yang kerap menjadi hambatan dalam pelayanan konvensional. Inovasi ini hadir sebagai bentuk transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mendaftar untuk permohonan paspor baru dan juga untuk permohonan penggantian paspor. Namun, sejak peluncurannya, aplikasi M-

Paspor masih memiliki *rating* yang sangat rendah di *platform* unduhan resmi, yaitu 2,2/5 di Google PlayStore dan 1,3/5 di AppStore. Berdasarkan data ulasan yang diterima sepanjang tahun 2024, aplikasi ini menerima sekitar 15.000 ulasan baru di Google PlayStore dan 10.000 ulasan baru di AppStore yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1.1 Distribusi *Rating* Aplikasi M-Paspor Tahun 2024

Sumber: Google PlayStore dan AppStore

Berdasarkan diagram distribusi *rating* aplikasi M-Paspor tahun 2024 di atas, mayoritas pengguna memberikan rating bintang 1, yang menunjukkan tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap performa dan layanan aplikasi. Berbagai keluhan yang muncul seperti kesulitan navigasi, seringnya error saat pengisian data, kegagalan dalam transaksi pembayaran, serta ketiadaan fitur pelacakan status permohonan secara *real-time* yang informatif. Selain itu, tidak adanya notifikasi pengingat dan fitur FAQ membuat pengguna kesulitan memperoleh bantuan, terutama di luar jam kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek pengalaman pengguna (*user*

experience) yang perlu ditinjau secara menyeluruh. Evaluasi yang tepat menjadi penting agar aplikasi dapat benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

HEART *Framework* merupakan kerangka kerja untuk mengukur *usability* yang dipelopori oleh Kerry Rodden yang merupakan bagian tim *research* Google. HEART *Framework* merupakan alat ukur *user experience* (UX) yang paling sesuai karena kerangka kerja tersebut menggunakan pendekatan *user centric* yang berfokus pada *user*. Kerangka kerja HEART dapat digunakan untuk mengukur *usability* dalam skala kecil atau besar. Terdapat lima dimensi yang diukur menggunakan kerangka kerja HEART, diantaranya adalah; *Happiness* (kepuasan pengguna), *Engagement* (keterlibatan pengguna), *Adoption* (penggunaan baru), *Retention* (keaktifan pengguna) dan *Task Success* (keberhasilan penyelesaian tugas). Tahapan yang harus dilakukan untuk mengukur pengalaman *user* menggunakan HEART *Framework* yakni menetapkan *goals-signals-metrics* (Salma Luthfiyah Yulvi & Mery Citra Sondari, 2023).

Metode HEART *Framework* membantu tim pengembang dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara terstruktur. Pendekatan ini tidak hanya mengukur efektivitas aplikasi dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga mengevaluasi dampak emosional dan kualitas interaksi yang dirasakan pengguna. Dengan membagi fokus evaluasi ke dalam lima dimensi utama, metode ini memungkinkan identifikasi permasalahan secara lebih spesifik, sehingga menghasilkan perbaikan yang lebih tepat sasaran. Setiap dimensi dalam HEART

Framework juga memberikan perspektif yang berbeda namun saling melengkapi dalam memahami perilaku dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, *HEART Framework* tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis dalam pengambilan keputusan berbasis pengalaman pengguna. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *HEART Framework* efektif dalam mengevaluasi pengalaman pengguna karena mencakup aspek emosional, perilaku dan performa. Sidabutar et al. (2024) menggunakannya untuk mengevaluasi aplikasi SATU SEHAT, Rismawan et al. (2025) mengukur pengalaman pengguna aplikasi Shopee dan Kristi et al. (2022) membuktikan efektivitasnya pada layanan hiburan digital tanpa perlu metode tambahan.

Dengan berbagai permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor menjadi langkah yang krusial untuk meningkatkan kualitas layanan digital di sektor publik. Penggunaan metode *HEART Framework* sebagai pendekatan evaluatif menawarkan keunggulan dalam mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna secara sistematis dan terukur. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan imigrasi berbasis digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana tingkat *user experience* menggunakan metode *HEART Framework* pada aplikasi M-Paspor.
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan menggunakan analisis 5W + 1H untuk meningkatkan *user experience* pada aplikasi M-Paspor.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengguna M-Paspor pada perangkat iOS/Android.
2. Responden telah menggunakan M-Paspor minimal satu kali.
3. Hanya berfokus pada lima dimensi *HEART Framework* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success*).
4. Responden berdomisili di Tanjung Balai Karimun, Batam dan Tanjung Pinang.

1.4 Asumsi – Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memiliki pemahaman dasar dalam menggunakan aplikasi berbasis *mobile*.

2. Responden memahami semua pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner dan mengisi dengan jujur.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat *user experience* pada aplikasi M-Paspor.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *user experience* pada aplikasi M-Paspor.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

1. Menambah pengetahuan tentang Metode HEART *Framework*
2. Memberikan wawasan tentang bagaimana *user experience* (UX) memengaruhi efektivitas layanan digital dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.
3. Memberikan wawasan dalam bidang desain antarmuka, interaksi manusia dan komputer (HCI) serta inovasi teknologi layanan publik.

b) Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi M-Paspor.

2. Membantu mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi pengguna, sehingga aplikasi dapat diperbaiki untuk meminimalkan hambatan dalam pengurusan paspor secara digital.
3. Menjadi referensi bagi pengembang aplikasi pemerintahan dalam menciptakan layanan digital yang lebih ramah pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi-asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori dan penelitian terdahulu yang menjadi pendukung dan memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian yang menjadi landasan utama penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data, dan *flowchart* yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data dan juga analisis data menggunakan metode HEART *Framework*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pengolahan data yang dilakukan, sekaligus menjawab tujuan, serta pemberian saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan kajian literatur-literatur yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan.

LAMPIRAN