

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran tingkat *user experience* menggunakan metode HEART *Framework* pada aplikasi M-Paspor menunjukkan bahwa aplikasi ini berada dalam kategori *usability* tinggi dengan nilai sebesar 0,66 atau setara dengan 66%. *Usability* sendiri merupakan tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk mencapai tujuannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi M-Paspor secara umum tergolong baik dan telah memenuhi aspek-aspek utama dalam evaluasi HEART. Namun, berdasarkan pendekatan *Goals–Signals–Metrics* dalam HEART *Framework*, terdapat tiga dimensi yang belum mencapai target capaian sebesar 70%, yaitu dimensi *Happiness* dengan capaian 66% dan dua atribut yang perlu diberikan rekomendasi perbaikan, yaitu “Tampilan aplikasi menarik” dan “Mudah mendapatkan jadwal antrean melalui aplikasi”, dimensi *Adoption* dengan capaian 64% dan satu atribut yang perlu diberikan rekomendasi perbaikan, yaitu “Panduan yang diberikan dalam aplikasi cukup jelas bagi pengguna baru”, serta dimensi *Task Success* dengan capaian 57% dan tiga atribut

yang perlu diberikan rekomendasi perbaikan, yaitu “Dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi”, “Dapat mengubah jadwal pada aplikasi” dan “Semua informasi dapat diakses menggunakan aplikasi.

2. Rekomendasi perbaikan berupa strategi yang dapat dilakukan untuk atribut “Saya tertarik dengan tampilan aplikasi M-Paspor”, “Saya merasa mudah mendapatkan jadwal antrean paspor melalui aplikasi”, “Panduan yang tersedia dalam aplikasi M-Paspor membantu saya memahami langkah awal penggunaan”, “Saya dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi M-Paspor”, “Dapat mengubah jadwal pada aplikasi M-Paspor” dan “Semua informasi dan proses pengajuan paspor dapat saya akses tanpa perlu bantuan pihak lain” adalah dengan meningkatkan perbaikan UI melalui pemilihan warna yang serasi dan elemen visual yang lebih modern, penambahan fitur jadwal *real-time* dan filter, menambahkan video tutorial dan tombol bantuan untuk mempermudah pengguna baru, perbaikan sistem pembayaran dan penambahan metode yang lebih bervariasi seperti dompet digital (GoPay, OVO), transfer *virtual account* atau QRIS, tambahkan fitur perubahan jadwal dalam aplikasi dan tambahkan fitur FAQ untuk membantu menjawab pertanyaan umum pengguna secara mandiri.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pengembang aplikasi M-Paspor diharapkan dapat memperhatikan hasil evaluasi dari metode HEART *Framework*, khususnya pada dimensi dengan skor rendah

seperti *Happiness*, *Adoption* dan *Task Success*, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada fitur-fitur aplikasi yang masih sulit digunakan oleh pengguna.

2. Disarankan agar aplikasi M-Paspor melakukan evaluasi rutin terhadap pengalaman pengguna melalui survei berkala yang mengacu pada dimensi HEART (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success*) guna memastikan aplikasi tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden dengan karakteristik yang lebih beragam, agar hasil penelitian lebih representatif dan generalisasi data menjadi lebih kuat.