



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor

Skripsi

Oleh

Eliana Annisa Valianty

6071901004

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor

Skripsi

Oleh

Eliana Annisa Valianty

6071901004

Pembimbing

Kristian Widya Wicaksono, Ph.D.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



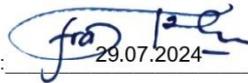
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Eliana Annisa Valianty
Nomor Pokok : 6071901004
Judul : Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 19 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Tutik Rachmawati, S.I.P., MA., Ph.D


29.07.2024

Sekretaris

Kristian Widya Wicaksono, Ph.D



Anggota

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P.


29/07/2024

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eliana Annisa Valianty
NPM : 6071901004
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah hasil sendiri dan bukan merupakan hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data dalam penelitian ini telah diketahui dan telah mendapat izin dari semua pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2024



Eliana Annisa Valianty

6071901004

ABSTRAK

Nama : Eliana Annisa Valianty
NPM : 6071901004
Judul : Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor

Studi ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna dengan aplikasi M-Paspor disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah usability untuk menganalisis aplikasi M-Paspor yang menghadapi kendala dalam hal penggunaan dan penerimaan oleh pengguna akhir.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif metode survei. Satu variabel yang berkaitan dengan evaluasi aplikasi seluler M-Paspor adalah subjek penelitian ini. Sebanyak 96 orang yang disurvei melakukan kunjungan pembuatan paspor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Learnability, Efficiency, Memorability, Errors dan Satisfaction pada Pengguna Aplikasi M-Paspor cukup puas. Aplikasi M-Paspor masih perlu di tingkatkan untuk memaksimalkan penggunaan.

Kata Kunci: Aplikasi M-Paspor, *Learnability, Efficiency, Memorability, Error*

ABSTRACT

Name : Eliana Annisa Valianty
NPM : 6071901004
Title : *M-Paspor Mobile App Evaluation*

This study aims to assess user experience with the M-Paspor application provided by the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights. This study is a quantitative study using a survey method.

The theory used in this research is usability to analyze the M-Paspor application which faces obstacles in terms of use and acceptance by end users.

One variable related to the evaluation of the M-Paspor mobile application is the subject of this study. A total of 96 people surveyed made a passport making visit.

The results of the study indicate that the influence of Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, and Satisfaction on M-Paspor Application users is quite satisfactory. The M-Paspor application still needs to be improved to maximize use.

Keywords: M-Paspor application, learnability, efficiency, memorability, error

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat, ridho, dan karunia Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan cukup baik dengan judul penelitian “Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor”.

Karya ilmiah ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada jenjang Strata Satu pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam Skripsi ini penulis juga tahu bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dan kemampuan penulis dalam menulis Skripsi ini, maka demikian, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan adanya bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT. Atas izin dan karuna, Rahmat serta Hidayah- Nya, penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
2. Keluarga tersayang Mama dan Papa yang telah memberikan *support* dan doa, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
3. Untuk Kukuh, Popoh, Cecek, dan Ie Ie di Lampung yang juga memberikan *support*, doa, dan penyemangat bagi penulis.
4. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang turut berjasa memberikan tenaga dan ilmu yang sangat berharga selama perjalanan studi penulis.
5. Ibu Indraswari, M.A., Ph.D. selaku dosen wali penulis.

6. Mas Kristian Widya Wicaksono, Ph. D. selaku Dosen Pembimbing penulis, yang sudah membimbing dan meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman penulis selama menjadi mahasiswi di Unpar: Aditya Nugraha, Muhamad Jovian, Ardhana Rafiyshah Randi, Raden Diva, Adela Nadya, Steffi Gunawan dan Gian Salsanop serta teman-teman satu bimbingan yang telah memberikan canda tawa, motivasi dan kenangan selama menjadi bagian mahasiswi Unpar, serta selalu menjadi pendengar keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu- persatu, yang turut serta memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritik.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Electronic Government</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>Electronic Government</i>	11
2.1.2 Manfaat <i>Electronic Government</i>	11
2.1.3 Model (Bentuk) <i>Electronic Government</i>	12
2.1.4 E-Government dalam Pelayanan Publik.....	13
2.2 Aplikasi M-Paspor.....	14
2.2.1 Pengertian M-Paspor.....	14
2.2.2 Tata Cara Daftar Online.....	15
2.3 Pelayanan Publik.....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.2 Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	19
2.4 Kepuasan.....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	19
2.4.2 Indikator Kepuasan.....	20
2.5 Evaluasi.....	21
2.6 <i>Usability Testing</i>	22

2.6.1	Pengertian <i>Usability Testing</i>	22
2.6.2	Indikator <i>Usability Testing</i>	23
2.7	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Pendekatan Penelitian	25
3.2	Jenis Penelitian.....	25
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1	Populasi Penelitian.....	26
3.3.2	Sampel Penelitian	26
3.4	Sumber Data dan Skala Pengukuran.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Metode Analisis Data.....	29
3.6.1	Uji Kualitas Data	29
3.7	Operasionalisasi Variabel	32
3.8	Rancangan Analisis Data	35
3.8.1	Analisa Univariat	35
3.8.2	Analisis Deskriptif	35
BAB IV HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....		37
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1.	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.....	37
4.1.2.	Tugas pokok, fungsi, dan wewenang kantor imigrasi.....	38
4.1.3.	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung	41
4.2.	Analisis Biografis Responden	43
4.3.	Profil Responden.....	44
4.4.	Analisis Univariat	45
4.5.	Deskripsi Evaluasi Aplikasi Seluler M-Paspor	47
4.5.1.	Tanggapan Pengguna di Kota Bandung Mengenai Learnability di Aplikasi M-Paspor	47
4.5.2.	Tanggapan Pengguna di Kota Bandung Mengenai Efficiency Aplikasi M-Paspor	51
4.5.3.	Tanggapan Pengguna di Kota Bandung Mengenai Memorability Aplikasi M-Paspor	53

4.5.4. Tanggapan Pengguna di Kota Bandung Mengenai Errors Aplikasi M-Paspor	56
4.5.5. Tanggapan Pengguna di Kota Bandung Mengenai Satisfaction Aplikasi M-Paspor	59
BAB V PEMBAHASAN	63
5.1 Pembahasan	63
5.1.1 <i>Learnability</i>	63
5.1.2 <i>Efficiency</i>	64
5.1.3 <i>Memorability</i>	65
5.1.4 <i>Errors</i>	66
5.1.5 <i>Satisfaction</i>	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	2
Tabel 1. 2 Keluhan Pengguna Aplikasi M-paspor	5
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel	30
Tabel 3. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3. 5 Tabel Skala Interval	36
Tabel 4. 1 Tugas Dan Fungsi Organisasi	39
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Menurut Golongan	43
Tabel 4. 3 Jenjang Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung...	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden	44
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Usia Pengguna Aplikasi M-Paspor.....	45
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi M-Paspor	46
Tabel 4. 7 Distribusi Tingkat Pendidikan Pengguna Aplikasi M-Paspor	46
Tabel 4. 8 Distribusi Status Pernikahan Pengguna Aplikasi M-Paspor	47
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Learnability (X1)	47
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Pengguna Aplikasi M-Paspor Mengenai Learnability	50
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Efficiency (X2)	51
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Pengguna Aplikasi M-Paspor Mengenai Efficiency	53
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Memorability (X3).....	53
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Pengguna Aplikasi M-Paspor Mengenai Memorability	56
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Errors (X4).....	57
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Pengguna Aplikasi M-Paspor Mengenai Errors	59
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Satisfaction (X5).....	60
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Tanggapan Pengguna Aplikasi M-Paspor Mengenai Satisfaction	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.....	42
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Learnability (X1)	49
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Efficiency (X2)	52
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Memorability (X3).....	54
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Errors (X4).....	58
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Satisfaction (X5).....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program perangkat lunak disebut aplikasi seluler bukan dirancang untuk digunakan pada komputer desktop atau laptop, tetapi pada perangkat kecil, komputasi nirkabel seperti ponsel pintar atau tablet (Hanna dan Wigmore, 2014). Aplikasi seluler pemerintah adalah aplikasi yang menggunakan teknologi informasi pemerintah untuk meningkatkan komunikasi, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Meningkatnya penggunaan smartphone dan internet, aplikasi seluler terus berkembang untuk membuat masyarakat lebih mudah mengakses informasi pemerintah terbaru dan berinteraksi dengan pemerintah secara efektif dan efisien.

Pengembangan aplikasi seluler pemerintah merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta mempermudah akses masyarakat. Selain itu, dalam jangka panjang aplikasi seluler pemerintah diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Perkembangan riset aplikasi seluler pemerintah yang terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. Evaluasi aplikasi M-Paspor yang berkaitan dengan aplikasi seluler yang digunakan dalam proses penerbitan paspor, melibatkan berbagai aspek seperti kegunaan, kepuasan pengguna, keamanan data dan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Evaluasi yang berfokus pada aspek kompetitif aplikasi yang melibatkan pengembangan fitur dan fungsionalitas baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan membedakan dari aplikasi serupa sedangkan evaluasi yang berfokus pada aksesibilitas melibatkan pengembangan aplikasi yang dapat diakses oleh semua orang.

Penelitian mengenai Evaluasi Aplikasi M-Paspor. Dalam pencarian *google scholar*, terdapat 3 penelitian terbaru yang membahas mengenai topik ini masih sedikit seperti pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1

Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Nama penulis	Nama jurnal	Vol./No./Tahun	Tujuan penelitian	Hasil penelitian
1	Media komunikasi digital Polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat	Tyan Ludiana Prabowo, Irwansyah (Prabowo and Irwansyah 2018)	Jurnal studi komunikasi	Volume 2 tahun 2018	Aplikasi Polisiku adalah hasil integrasi dari 26 aplikasi online yang sebelumnya dibangun secara terpisah oleh satuan kerja dan satuan kewilayahan polisi. Penelitian ini berkonsentrasi pada bagaimana teknologi informasi komunikasi polisiku dapat disesuaikan dan digunakan untuk membangun layanan masyarakat berbasis digital	Hasil penelitian memberikan hasil bahwa penerapan polisiku oleh Kepolisian lebih berfokus pada mendorong partisipasi masyarakat dalam berinteraksi dengan media gawai pintar, memperhatikan lingkungan sekitar, dan mempermudah layanan kepolisian melalui digitalisasi informasi dan komunikasi kepolisian.
2	Pemanfaatan ragam aplikasi seluler antikorupsi dalam upaya pencegahan korupsi	Ipi Maryati Kuding, Irwansyah (2020)	Jurnal komunikasi	Volume 12 no 20 tahun 2020	Aplikasi seluler yang dirilis oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dimaksudkan untuk menyebarkan kesadaran dan Pendidikan antikorupsi	Studi ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi menyukai aplikasi seluler antikorupsi yang dirilis oleh KPK berbasis IOS dan Android. Aplikasi seluler ini

					serta memungkinkan orang dari seluruh lapisan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerja sama dalam memberantas korupsi di Indonesia.	mampu memenuhi kebutuhan pengguna, terutama kemudahan dalam akses tanpa batas.
3	Transformasi digital layanan kepegawaian pemerintahan daerah kota Cirebon	Kurnia Tri Hermawan, Indah Gilang Pusparani, Dodi Solihudin (Kurnia Tri Hermawan 2023)	Jurnal studi kebijakan publik	Volume 2 no 1 tahun 2023	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Pemerintah Daerah Kota Cirebon menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di bidang layanan kepegawaian yang diperkuat dengan dukungan regulasi-regulasi	Aplikasi SAMPEAN bertransformasi dengan menambah info layanan kepegawaian, kinerja, dan pemerintahan.

Sumber: Diolah peneliti dari berbagai sumber

Merujuk pada tabel 1.1 maka kita dapat simpulkan bahwa penelitian evaluasi aplikasi seluler adalah proses sistematis untuk mengevaluasi kualitas, kinerja, dan keefektifan suatu aplikasi yang telah dikembangkan dapat mempermudah layanan.

Aplikasi seluler menawarkan banyak keuntungan, seperti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memungkinkan penyebaran informasi dan panduan yang penting, dan menjadi cara baru untuk menyampaikan masukan, tuntutan, dan keluhan.

Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan layanan keimigrasian adalah Kantor imigrasi kelas 1. Komponen aplikasi M-Paspor termasuk kemudahan

pendaftaran dan pengajuan permohonan, verifikasi dan validasi data, pengaturan pembayaran dan jadwal, komunikasi dan notifikasi, keamanan dan privasi.

Dari aspek praktik aplikasi diatas yang dapat mempermudah pengguna masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan kenyataan kapasitas aplikasi karena banyak masyarakat ingin mengajukan permohonan untuk membuat paspor sehingga aplikasi error karena banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi. Inti permasalahan yang ditulis yaitu kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor.

Salah satu aplikasi seluler pemerintah yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia melalui Kantor Pelayanan Imigrasi adalah M-PASPOR. Aplikasi ini merupakan aplikasi seluler yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan di bidang keimigrasian. Aplikasi yang semula adalah Antrian Paspor Online ini kini berubah nama menjadi M-PASPOR dirilis pada 27 januari 2022 yang dapat download melalui *Google Play* dan *App Store* serta diakses melalui laman <https://www.imigrasi.go.id/>.

Pengoperasiannya program M-PASPOR masih menghadapi sejumlah kendala. Hal ini dikarenakan masih ditemukan banyak kendala teknis dalam aplikasi ini. Beberapa kendala yang dialami pemohon diantaranya:

1. Server jaringan bermasalah atau down karena banyak orang yang mengakses
2. Jaringan internet yang stabil tetapi bermasalah, akses yang terlalu lama sehingga gagal memasukkan kode OTP.
3. Request time out

Adanya berbagai kendala dalam penerapan aplikasi M-Paspor menjadikan aplikasi tersebut sangat diharuskan untuk pelaksanaan evaluasi, guna mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan publik. Evaluasi penting untuk dilakukan pemerintah dapat menilai kekurangan dalam pelayanan publiknya. Evaluasi dapat dilakukan dengan melaksanakan survei kepada pengguna aplikasi apa saja yang menjadi kendala dalam pengoperasian aplikasi, selanjutnya dapat dilakukan pengembangan terhadap aplikasi agar cara kerjanya dapat lebih efisien dan mudah untuk digunakan masyarakat.

Dari penjelasan diatas mengenai aplikasi seluler pemerintah yang mengalami permasalahan, berikut dijelaskan keluhan-keluhan pengguna terhadap pemakaian aplikasi M-Paspor.

Tabel 1. 2

Keluhan Pengguna Aplikasi M-paspor

No.	Keluhan	User
1	Aplikasi tingkat nasional gini? Ini yg dipake sama masyarakat satu Indonesia loh. Katanya mempermudah, kok yg dirasain masyarakat malah sebaliknya ya? Masukan mengenai kekurangan apk sudah disampaikan dari tahun lalu, kok belum ada perbaikan lanjutan ya? Padahal antusias masyarakat besar	@annisa daniswara
2	Terlalu ribet untuk mendaftarkan akun paspornya dan loading nya kelamaan jadi selalu muncul “time out, try again” jadi malah berulang-ulang masuknya dan selalu muncul “server error, email no valid”	@aulia fitri
3	Sangat diperlukan pengembangan aplikasi yang lebih besar di bagian sistem aplikasinya. Hal ini sangat lemot dari tahap awal permohonan hingga tahap akhir, yang membuat orang bingung apakah jaringannya tidak stabil., sangat sulit untuk mendapatkan pembayaran melalui download surat ke kanim. Tampilan aplikasi harus lebih menarik dan membuatnya lebih mudah diakses.	@bhirawa kusuma
4	Aplikasi lemot banget mau coba daftar perpanjang paspor tp sering keluar sendiri, masuk halaman utama gagal terus “terdapat pembaharuan data untuk aplikasi” gitu mulu di refresh berkali-kali	@putri widya
5	Tidak ada muncul menu untuk reschedule aplikasi sampah menyusahkan sampai harus daftar ulang lagi dan bayar ke 2x nya percuma komplek ke akun resmi dirjen imigrasi tapi tidak dihiraukan	@fendy winata
6	Aplikasi ini sebenarnya di pantau tidak sih sama pihak yang bersangkutan dimana letak mempermudahnya aplikasi lelet lemot ga bermutu bgt hampir seminggu buat daftar selalu berhenti di langkah ke 4	@erma wati
7	Aplikasi sering timeout padahal sinyal gaada gangguan, gimana mau mempermudah kalo begini mempermudah untuk emosi iya	@arga bayu
8	Aplikasi masih sangat buruk untuk dioperasikan ke masyarakat, bukannya membantu mempermudah tapi menghambat. Kinerja sangat lambat loading sampai sehari2 bahkan tidak bisa diklik	@maulida putri

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Khususnya, Kantor Imigrasi kelas 1 Bandung adalah bagian pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Namun, Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung masih menerima banyak keluhan dari masyarakat, yang menunjukkan bahwa masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan. Dengan kata lain, layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung belum optimal seperti halnya layanan paspor, khususnya layanan M-Paspor. Hal ini tentu saja terkait dengan layanan publik yang buruk, yang menciptakan kesan bahwa layanan pemerintah Indonesia kurang baik. Selain itu, kurangnya evaluasi yang diharapkan untuk meningkatkan kinerja aplikasi M-Paspor disebabkan oleh kurangnya akuntabilitas, kecekatan, dan empati aparatur pemerintah terhadap kepentingan masyarakat¹

Hasil pemeriksaan awal menunjukkan bahwa layanan paspor yang diberikan melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung tidak ideal, seperti berikut:

1. Kelengkapan menu dalam aplikasi M-Paspor disediakan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.
2. Prosedur pelayanan dengan aplikasi M-Paspor dirasa berbelit.
3. Tampilan aplikasi serta jaringan server yang diberikan tidak sesuai dengan diinginkan masyarakat karena sering terjadi error.
4. Masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor yang disediakan pemerintah.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap 2 orang informan pengguna M-Paspor, informan 1 menyatakan bahwa:

"Penggunaan aplikasi M-Paspor tidak mudah untuk dipelajari, konten informasi ada yang kurang jelas terutama dalam penguploadan dokumen, sedangkan untuk alur navigasinya cukup mudah dipahami tapi perlu pembenahan untuk bagian edit supaya tidak bolak balik upload ulang dokumen, untuk kecepatan pengaksesan tergantung dari pemakaian serta jaringan internet. Menu-menu di M-paspor masih banyak yang tidak berjalan sesuai fungsinya seperti sering error. Sedangkan dari segi tampilan sudah oke."

¹ Yuaningsih, L., I. Lestari, M. Armiati, M. F. Ramadhani, and M. R. Zulham. 2020. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor imigrasi Kota Bandung." *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 13 (3): 42-49.

Sedangkan informan 2 menyatakan

“Penggunaan aplikasi M-Paspor tidak mudah untuk dipelajari juga cara menggunakannya, karena belum paham dengan beberapa hal yang dimaksud terutama pada bagian tanggal pemilihan untuk bisa datang ke kanim, konten informasi yang disajikan dalam M-Paspor terdapat bagian yang tidak mudah dipahami seperti dimana saya bisa edit data. Alur navigasi cukup mudah dipahami, karena ada beberapa langkah tapi susah untuk diedit, tata letak dari setiap navigasi menu dan informasi yang diinginkan di M-Paspor agak sulit untuk pengguna ada ikon yang membingungkan, untuk akses aplikasi dengan cepat tergantung dari koneksi internet, kemudian aplikasi M-Paspor kurang praktis untuk digunakan, karena kuota penuh terus serta kanim kurang banyak. Aplikasi M-Paspor masih suka error digunakan terutama jika aplikasi sedang banyak yang pakai, tampilan desain M-Paspor secara keseluruhan membuat senang dari segi tampilan aplikasi lumayan baik.”

Dalam konsep *usability testing* penggunaan aplikasi terdapat 5 dimensi untuk mengevaluasi *user experience*, yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction*. Dari kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan dari aplikasi M-Paspor terutama pada *learnability* yaitu penggunaan aplikasi yang tidak mudah untuk dipelajari, alur navigasi masih perlu dibenahi, serta masih adanya *error* pada saat penggunaan. Dari segi efektivitas meskipun alur navigasinya relatif mudah dipahami, prosedur pengeditan data terkadang membingungkan pengguna, yang sering kali harus mengunggah ulang dokumen karena kesalahan teknis atau instruksi yang tidak jelas. Sedangkan dari segi efisiensi ditemukan bahwa aplikasi M-Paspor sering mengalami error saat ada lonjakan pengguna, seperti saat banyak orang mengaksesnya secara bersamaan.

Dengan fenomena yang terjadi, pemerintah harus terus memperbaiki dan meningkatkan aplikasi M-Paspor. Ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua orang, seperti meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan moralitas. Oleh karena itu, evaluasi aplikasi M-Paspor dilakukan oleh kantor imigrasi kelas 1 bandung untuk memastikan aplikasi dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan latar belakang diatas aplikasi M-Paspor masih perlu dievaluasi terutama dari segi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh penggunanya. Oleh karenanya, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Evaluasi Aplikasi Seluler M-PASPOR.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah “seberapa tinggi kepuasan pengguna M-Paspor berdasarkan learnability, efficiency, memorability, dan error”?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai wadah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor, disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritik

Adapun kegunaan secara teoritis, temuan penelitian ini akan memperkaya penelitian yang telah dilakukan tentang evaluasi aplikasi seluler M-Paspor.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan untuk lembaga pelayanan masyarakat dan membantu masyarakat umum menerapkan dan memperkenalkan M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung akan sangat membantu dalam pelayanannya kepada masyarakat dengan menjadikan M-Paspor lebih dikenal oleh masyarakat.
2. Masyarakat dapat memperoleh paspor dengan lebih mudah.

1.5 Sistematika Penulisan

Merancang sebuah penelitian harus mengikuti struktur dan urutan yang tepat. Secara umum, tujuan dari sistematisasi penulisan penelitian adalah membantu peneliti menyusun skripsi dengan sistematis dan menghasilkan deskripsi data yang jelas. Berdasarkan pedoman berikut, berikut urutan sistematis penulisan skripsi yang sesuai:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan menguraikan latar belakang penelitian, fokus, tujuan, dan manfaat penelitian. Latar belakang penelitian menjelaskan mengapa

masalah tersebut penting untuk diteliti, menggambarkan masalah yang belum memiliki jawaban atau solusi yang memuaskan, dan mengaitkannya dengan konsep dan teori yang relevan. Fokus penelitian mengidentifikasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti sebagai fokus penelitian, yang biasanya ditulis dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan. Secara singkat, tujuan penelitian dijelaskan. Manfaat penelitian menjelaskan bagaimana penelitian dapat digunakan secara teoritis, praktis, atau keduanya. Struktur utama pembahasan skripsi yang didasarkan pada temuan penelitian disebut sebagai sistematika penelitian.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Kajian literatur melibatkan studi literatur sebelumnya, teori, dan konsep yang relevan dengan subjek penelitian. Peneliti harus menggunakan kerangka konseptual yang sesuai dengan paradigma peneliti untuk menggambarkan topik penelitian mereka. Data lapangan harus dikombinasikan dengan kajian pustaka untuk mendukung fakta ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, memberikan uraian tentang temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik tersebut, dan memberikan ringkasan dari perspektif peneliti tentang temuan tersebut.

3. BAB III: TEKNIK PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Menjelaskan secara detail metode digunakan sebagai mengumpulkan data dan informasi dari informan dan sumber lainnya, serta proses merekam dan mengumpulkan data lapangan. Sumber lain digunakan termasuk pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Untuk memastikan bahwa hasilnya akurat, peneliti harus mempertimbangkan kredibilitas dengan menggunakan metode seperti kehadiran lapangan yang diperpanjang, observasi yang mendalam, triangulasi, diskusi dengan rekan sejawat, analisis kasus negatif, pengecekan kesesuaian hasil, dan keanggotaan. Selain itu, penting untuk melakukan penilaian seperti transferabilitas- yang berarti bahwa hasil

penelitian dapat digunakan dalam konteks lain, dependabilitas- yang berarti bahwa hasil bergantung hasil pada konteksnya, dan konfirmabilitas- yang berarti bahwa hasil dapat dikonfirmasi oleh sumbernya.

4. BAB IV: ANALISIS DATA DAN TEMUAN

Data dianalisis baik selama maupun setelah penelitian lapangan. Ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis yang sesuai dengan strategi penelitian. Analisis data mencakup pengaturan, pemecahan masalah, dan penataan data secara menyeluruh, serta penemuan pola-pola penting dan penemuan informasi penting untuk dilaporkan. Hasil penelitian menunjukkan informasi dan fakta yang dikumpulkan dari subjek penelitian terkait dengan fokus dan kerangka teori yang digunakan.

5. BAB V: PEMBAHASAN

Bagian pembahasan penelitian memberikan penjelasan, analisis, dan interpretasi temuan penelitian. Ini memberikan konteks untuk memahami temuan, menguraikan maknanya, dan memberikan interpretasi yang terkait dengan kerangka teoritis atau literatur yang digunakan.

6. BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian penting dari penelitian ini adalah ketika peneliti harus menyimpulkan skripsi mereka secara menyeluruh setelah melakukan analisis data. Bagian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menyampaikan hasil penelitian mereka secara menyeluruh, yang mencakup jawaban atas pertanyaan atau fokus penelitian sebelumnya serta mencatat kekurangan penelitian. Berdasarkan temuan penelitian lapangan, rekomendasi yang dituliskan adalah rekomendasi yang dapat diterapkan.