

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia turut berperan dalam mendukung berbagai dimensi pembangunan nasional, khususnya di ranah pemerintahan. Integrasi teknologi informasi dalam sektor ini meliputi digitalisasi distribusi dokumen resmi, optimalisasi pengelolaan administrasi, pemanfaatan situs web dan aplikasi untuk pengurusan dokumen pribadi, penerapan sistem pelaporan kinerja instansi, penyediaan kanal komunikasi untuk menyalurkan aspirasi publik, pelaksanaan layanan perizinan secara daring, serta penyebaran informasi melalui media digital daerah. Inovasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja sistem pemerintahan.

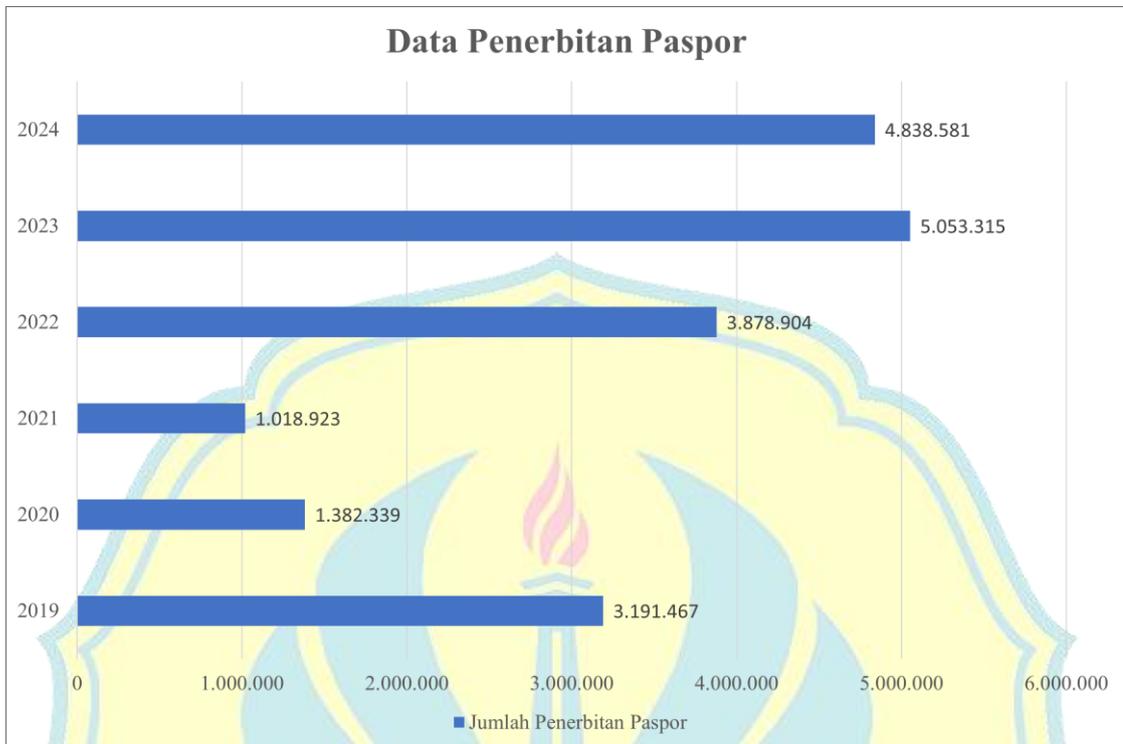
Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Taher, 2024). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang ditetapkan pada 10 Juli 2003, berjudul "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Keputusan ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pedoman tersebut menekankan prinsip-prinsip Nilai-nilai fundamental seperti transparansi, akuntabilitas, kondisi yang sesuai (kondisional), partisipasi, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak—baik pemberi maupun penerima layanan—merupakan elemen krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut sebagai acuan normatif, pelayanan publik diharapkan dapat berjalan secara lebih efisien, efektif, serta mampu merespons dinamika kebutuhan masyarakat secara tepat dan berkelanjutan.

Menurut penelitian Wulandari *et al.*, (2023) Pelayanan yang optimal dan berkualitas merupakan fokus utama bagi organisasi publik. Pelayanan sendiri menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, mengingat masyarakat memiliki kebutuhan yang berorientasi pada *Satisfaction* serta pemenuhan layanan yang diberikan. Hal ini berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel menjadi harapan bagi setiap institusi, lembaga, atau organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Selain itu, transparansi dalam penyampaian informasi turut mendorong kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya. Beragam jenis layanan publik yang tersedia bagi masyarakat dapat mendorong terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik. Namun, mewujudkan sistem pelayanan yang berkualitas bukanlah tugas yang mudah bagi pemerintah.

Oleh karena itu, sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai keberhasilan dalam memberikan layanan harus beradaptasi dengan era digital, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet sebagai alat pendukung dalam pengolahan data.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham), khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi, merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di sektor publik dan bertugas memberikan layanan kepada masyarakat (Helpiastuti *et al.*, 2023). Salah satu fungsi strategis dari Direktorat Jenderal Imigrasi adalah memberikan layanan keimigrasian, yang mencakup penerbitan paspor sebagai salah satu bentuk output layanan. Dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan paspor, instansi tersebut berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut mewajibkan penyelenggara layanan untuk menyusun dan mengelola sistem informasi secara terpadu, baik melalui media elektronik maupun non-elektronik. Sistem informasi dimaksud sekurang-kurangnya harus mencakup profil institusi penyelenggara serta ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.



Gambar 1.1 Data penerbitan paspor tahun 2019-2024

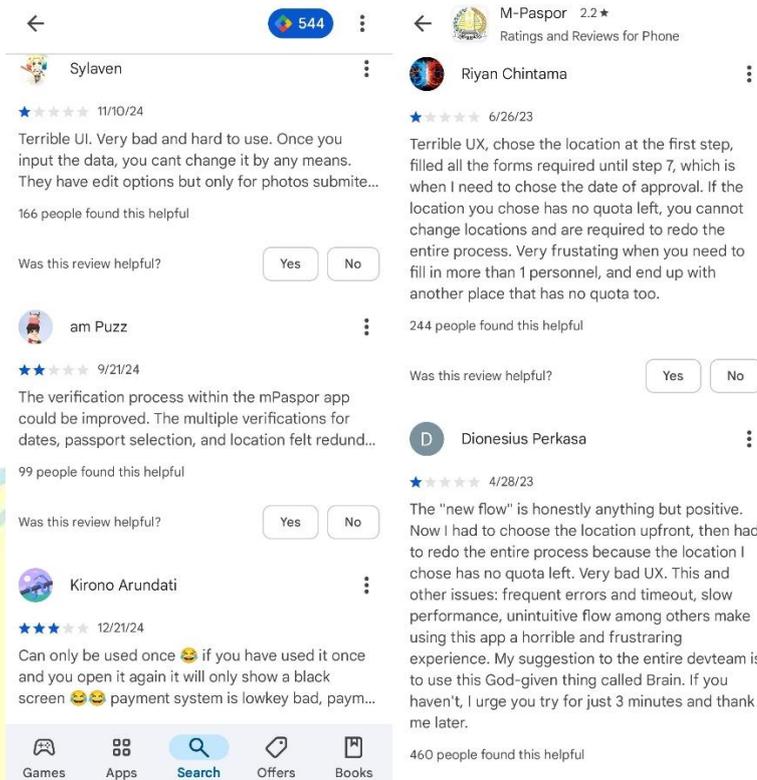
Sumber: *website* Direktorat Jenderal Imigrasi

Berdasarkan data jumlah penerbitan paspor di Indonesia dalam periode 2019-2024, terlihat adanya fluktuasi signifikan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebijakan pemerintah, kondisi global, serta perkembangan teknologi dalam pelayanan imigrasi. Jumlah penerbitan paspor mencapai 5.053.315, tertinggi dalam lima tahun terakhir. Peningkatan jumlah penerbitan paspor pada tahun 2023 dapat dikaitkan dengan beberapa faktor utama. Pertama, pemulihan ekonomi pascapandemi mendorong meningkatnya mobilitas masyarakat, baik untuk perjalanan wisata maupun keperluan bisnis. Kedua, inovasi dalam layanan imigrasi, seperti program *Eazy Passport* dan aplikasi M-Paspor, turut berkontribusi dalam mempermudah proses pengajuan paspor, sehingga meningkatkan jumlah pemohon. Sejak 1 Desember 2024, sebanyak 13 kantor imigrasi telah sepenuhnya menerapkan layanan paspor elektronik (e-paspor). Kantor-kantor tersebut mencakup seluruh kantor

imigrasi kelas I khusus yang berjumlah sembilan kantor, serta kantor imigrasi yang berada di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Selain itu, layanan e-paspor juga telah tersedia di 22 perwakilan Republik Indonesia di luar negeri.

Pengembangan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* diinisiasi sebagai bentuk inovasi strategis dalam rangka meningkatkan akselerasi pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan berbasis *paspor online* ini secara resmi diluncurkan pada tanggal 29 Mei 2019. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah hambatan teknis yang berdampak pada optimalisasi penggunaan aplikasi, seperti kendala dalam proses verifikasi *email*, tidak munculnya kode *OTP*, keterbatasan kuota yang kerap penuh, serta kegagalan saat melakukan *login*. Menanggapi permasalahan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan solusi inovatif melalui peluncuran aplikasi *M-Paspor (Mobile Paspor)*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor baru maupun melakukan penggantian paspor secara *online*. *M-Paspor* diperkenalkan secara resmi pada tanggal 28 Januari 2022 dan tersedia secara gratis melalui platform *Google Play Store* maupun *App Store*.

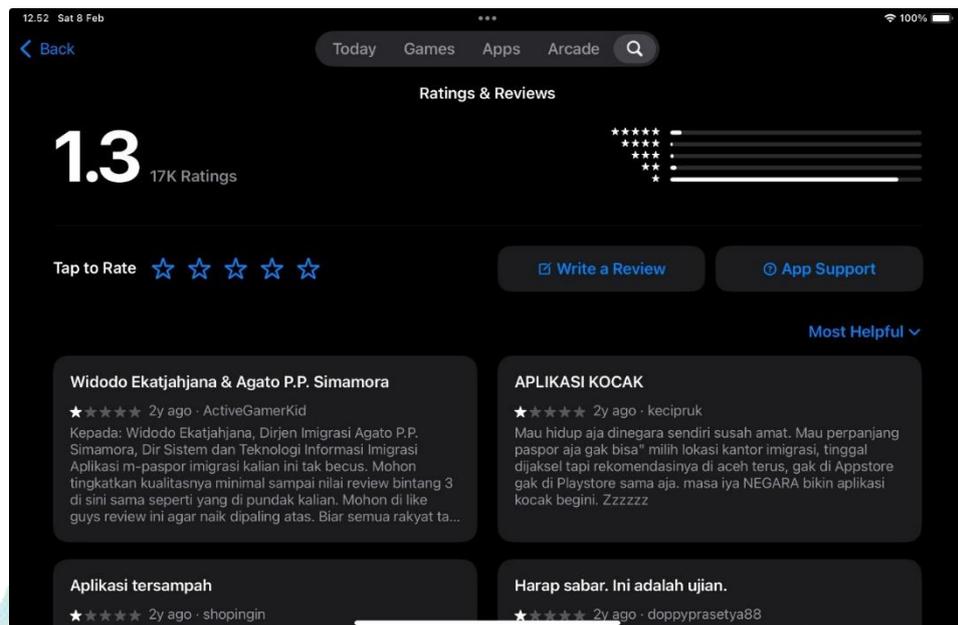
Namun dalam penerapannya aplikasi *M-Paspor* memiliki respon yang positif dan negatif dari masyarakat Indonesia yang menggunakan aplikasi *M-Paspor* untuk mendaftar pembuatan paspor, aplikasi ini masih ditemui masalah yakni mengenai Tampilan *user interface*, *user flow* dan masalah pada server. beberapa *user* aplikasi mengeluhkan bahwa *M-Paspor* adalah aplikasi yang kurang baik, hal ini terbukti dari review respon masyarakat *user* aplikasi *M-Paspor* yang melakukan review yang penuh keluhan dan memberikan respon bintang yang sangat rendah melalui *Google Play Store* maupun *App Store*.



Gambar 1.2 Review aplikasi M-Paspor di Google Play

Sumber: Google Play (2025)

Terlihat dari penjelasan gambar diatas pada *google play* aplikasi M-Paspor memiliki rating *review* bintang hanya 2.2 dari jumlah 384 lebih ulasan pada *Google play* hal ini diperburuk dengan tulisan *review* dari *user* yang memberikan kritik buruk pada kinerja aplikasi M-Paspor seperti tampilan *user interface* yang tidak *user friendly*, *user flow* pada *user experience* nya yang alurnya tidak jelas dan membingungkan, masalah data *user* yang loading nya lama dan masalah pada aplikasi lainnya seperti *black screen*, masalah verifikasi hingga masalah pada *server*.



Gambar 1.3 Review aplikasi M-Paspor di App Store

Sumber: App Store (2025)

Pada App Store juga demikian aplikasi M-Paspor memiliki *rating review* bintang hanya 1.3 terbukti pada gambar diatas banyak *user* yang memberikan kritik mengenai M-Paspor dengan review tidak baik cenderung review yang sangat buruk Penilaian rendah pada aplikasi M-Paspor dapat menjadi masalah signifikan, terutama karena aplikasi ini merupakan layanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Sebagai intansi penyedia layanan publik Direktorat Jenderal Imigrasi hal ini merupakan hal yang sangat buruk, mengapa hal ini bisa jadi permasalahan.

- 1.Mencerminkan Kualitas Layanan Publik
- 2.Menurunkan Kepercayaan Publik terhadap Digitalisasi Layanan Pemerintah
- 3.Efficiency Layanan Bisa Terganggu
- 4.Menghambat Transformasi Digital

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan gambar 1 dan 2 diatas gambar menampilkan hasil respon *user* selama menggunakan aplikasi M-Paspor indikator data yang ditampilkan berupa ketidak puasan *user* selama menggunakan aplikasi, dengan adanya hasil respon dan komentar *user* bahwa aplikasi M-Paspor memiliki cacat pada

bagian tampilan *User Interface* menurut keluhan dari *user* seperti bagian kode *OTP ping out*, notifikasi *email* yang tidak valid, fitur tangkapan kamera yang tidak akurat, *loading time out*, alur pendaftaran yang tidak efisien, tidak memiliki fitur aksesibilitas yang baik seperti fitur ramah difabel.

Berdasarkan dari hasil observasi objek tersebut peneliti telah menetapkan variabel utama yang menjadi batas ukur dalam melakukan penelitian ini, variabel tersebut adalah *User Interface design*, *Efficiency*, *Accessibility* variabel X yang menjadi variabel independent, *Usability* dan *User Satisfaction* variabel Y yang menjadi variabel dependent. peneliti menetapkan variabel tersebut berdasarkan dari permasalahan dan respon dari *user* selama menggunakan aplikasi M-Paspor yang diharapkan dapat mengembangkan dan meningkatkan tampilan dan fungsi *UI/UX* pada aplikasi M-Paspor yang sesuai dengan kebutuhan *user*.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *User Interface* berpengaruh secara signifikan terhadap *Usability user*?
2. Apakah *User Interface* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*?
3. Apakah faktor *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *Usability user*?
4. Apakah faktor *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*?
5. Apakah faktor *Accessibility* berpengaruh secara signifikan terhadap *Usability user*?
6. Apakah faktor *Accessibility* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*?
7. Apakah faktor *Usability* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui:

1. Pengaruh *User interface* terhadap *Usability*.
2. Pengaruh *User interface* terhadap *user satisfaction*.
3. Pengaruh faktor *efficiency* terhadap *Usability*.
4. Pengaruh faktor *efficiency* terhadap *user satisfaction*.
5. Pengaruh faktor *Accessibility* terhadap *Usability*.
6. Pengaruh faktor *Accessibility* terhadap *user satisfaction*.
7. Pengaruh faktor *Usability* terhadap *User Satisfaction*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk kepentingan akademis maupun kepentingan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang akademis khususnya *User Interface* dan *User Experience*, dengan menganalisis tampilan dan alur aplikasi yang *user friendly* dengan beberapa indikator yaitu Tampilan *User Interface*, *Accessibility*, *Efficiency Design*, yang akan mempengaruhi *Satisfaction user (User Satisfaction)* diukur dengan menggunakan tingkat *Usability* terhadap UI/UX aplikasi M-paspor.

2. Manfaat Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi para pengembang aplikasi di instansi pemerintahan, khususnya dalam hal peningkatan kualitas teknologi UI/UX pada aplikasi layanan publik seperti M-Paspor. Temuan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk memahami kebutuhan dan harapan *user*, sehingga pengembang dapat merancang *User Interface* yang lebih intuitif, responsif, dan ramah *user*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan *Efficiency* pelayanan digital,

memperkuat *Satisfaction* dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan online, serta mendorong pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal di sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan untuk perbaikan aplikasi M-Paspor, tetapi juga dapat dijadikan pedoman bagi pengembangan aplikasi layanan publik lainnya di masa depan.

