

## Evaluation And Improvement Of User Interface For Online Passport Service Application Using User Centered Design Approach

Rafly Mizalfi<sup>1</sup>, Dr. Arfive Gandhi, S.T., M.T.I.<sup>2</sup>, Monterico Adrian, S.T., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>School of Computing, Telkom University, Bandung

<sup>1</sup>raflymizalfi@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>arfivegandhi@telkomuniversity.ac.id, <sup>3</sup>monterico@telkomuniversity.ac.id

---

### Abstrak

Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia meluncurkan aplikasi layanan paspor online pada awal tahun 2019 untuk mempermudah masyarakat dalam mengambil antrian untuk mengurus dokumen paspor lebih efisien dan cepat. Setelah tersedia di Google Play dan App Store, terdapat beberapa masalah muncul pada tampilan antarmuka pengguna dengan menyebarkan kuesioner secara online untuk mengidentifikasi masalah User Interface/User Experience (UI/UX) pada aplikasi ini. Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa desain aplikasi layanan paspor online mendapatkan hasil di bawah rata-rata, menunjukkan bahwa desain saat ini perlu ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik User-Centered Design untuk merancang dan mengembangkan desain UI/UX yang akan ditingkatkan dengan menganalisis kebutuhan pengguna. Hasil evaluasi metode UEQ untuk desain baru mengungkapkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan mengalami peningkatan. Penelitian ini menghasilkan desain UI/UX baru di mana skor dimensi mengalami peningkatan di setiap skala: Daya Tarik (-0,24 menjadi 1,63), Kecerdasan (0,27 hingga 1,63), Efisiensi (-0,18 hingga 1,75), Ketergantungan (-0,30 hingga 1,75), Stimulasi (0,11 hingga 1,77), dan Kebaruan (-0,59 hingga 1,45). Oleh karena itu, penelitian ini memecahkan masalah UI/UX untuk memungkinkan kepuasan pengguna dan pengalaman yang bermakna dengan menerapkan pendekatan User-Centered Design.

**Kata Kunci:** *Online Passport Service Application, User Interface, User Experience, User Centered Design, User Experience Questionnaire.*

---