

# Perancangan Ulang Desain Antarmuka Aplikasi Layanan Pengajuan Paspor dengan Metodologi Design Thinking = Redesign of Passport Application Service Application Interface Design With the Design Thinking Methodology

Widuri Widya Hastanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920526180&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Digitalisasi merupakan salah satu isu prioritas Pemerintah Indonesia. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mulai diterapkan dalam mentransformasi pelayanan publik ke dalam bentuk digital. Direktorat Jenderal Imigrasi memperkenalkan aplikasi M-Paspor yang memungkinkan masyarakat untuk membuat pengajuan paspor secara daring sehingga lebih efektif dan efisien. Dalam penerapannya, M-Paspor masih menghadapi masalah tampilan dan kegunaan. Untuk mengatasinya, perancangan ulang desain antarmuka diusulkan untuk solusi yang akan memenuhi kebutuhan pengguna. Pendekatan *design thinking* digunakan karena metode ini berorientasi dan menggunakan sudut pandang dari pengguna. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan wawancara mendalam dan didefinisikan dengan *tools POV HMW*, serta di visualisasikan dalam *tools storyboard* dan di direalisasikan melalui *prototyping* dan divalidasi menggunakan sekelompok metrik penilaian *usability testing*.

Digitalization is one of the priority issues of the Government of Indonesia. The Electronic Based Government System (SPBE) has begun to be implemented in transforming public services into digital form. The Directorate General of Immigration introduced the M-Paspor application which allows the public to apply for passports online so that it is more effective and efficient. In its application, M-Paspor still faces display and usability problems. To overcome this, a redesign of the interface design is proposed for a solution that will meet the needs of the users. The design thinking approach is used because this method is oriented and uses the point of view of the user. Data was collected by means of questionnaires and in-depth interviews and defined by HMW POV tools, and visualized in storyboard tools and realized through prototyping and validated using a group of usability testing assessment metrics.