

ABSTRAK

Aplikasi M-Paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor secara daring. Namun, implementasi awal menunjukkan rendahnya kepuasan pengguna akibat antarmuka yang membingungkan, *error* sistem, serta alur layanan yang tidak intuitif. Penelitian ini bertujuan merancang ulang antarmuka M-Paspor menggunakan metode *Design Thinking* melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Data dikumpulkan melalui wawancara, *usability testing*, serta kuesioner PSSUQ pada 10 responden yang terbagi menjadi *first time user* dan *experienced user*. Hasil evaluasi awal menunjukkan efektivitas 68% dan efisiensi 76,12% pada *first time user*, serta efektivitas 80% dan efisiensi 70,38% pada *experienced user*, dengan tingkat kepuasan yang masih rendah. Setelah dilakukan perbaikan desain, efektivitas meningkat menjadi 96%, efisiensi menjadi lebih dari 92%, serta skor kepuasan turun di bawah ambang batas, menandakan peningkatan kenyamanan dan kejelasan penggunaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Design Thinking* berhasil menghasilkan desain antarmuka yang lebih *user friendly*, meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, serta mendukung kualitas layanan publik digital di bidang keimigrasian.

Kata kunci: m-paspor, desain antarmuka, *design thinking*, *usability*, layanan *public digital*