

ABSTRAK

Digitalisasi layanan keimigrasian melalui aplikasi M-Paspor masih menghadapi kendala usability yang ditunjukkan oleh kesulitan pengguna dalam menyelesaikan beberapa tahapan layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi usability aplikasi M-Paspor, mengidentifikasi elemen antarmuka yang menjadi hambatan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan tiga dimensi ISO 9241-11 :2018, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. mengidentifikasi bagian antarmuka yang menjadi hambatan serta merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan data perhatian visual. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 12 responden berusia 19-23 tahun yang dipilih melalui purposive sampling. Responden menyelesaikan enam skenario layanan, yaitu login, pemilihan lokasi, pengisian data diri, pengisian data kerabat, pengunggahan dokumen, dan pemilihan jadwal kedatangan. Aktivitas visual direkam menggunakan Tobii Pro Glasses 3 dan diolah melalui Tobii Pro Lab berdasarkan interval duration, heatmaps, dan kesalahan dalam penyelesaian tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jadwal kedatangan memiliki rata-rata durasi interaksi tertinggi sebesar 486 detik, sedangkan data diri memiliki rata-rata terendah sebesar 402 detik. Heatmaps menunjukkan perhatian pengguna terpusat pada elemen input dan informasi kuota, sementara beberapa petunjuk, tombol unggah, dan pilihan waktu kurang diperhatikan. Hanya enam dari 12 responden yang berhasil menyelesaikan seluruh scenario (efektivitas 50%), dengan kesalahan terbanyak terjadi pada tahap login. Output penelitian berupa identifikasi permasalahan usability berdasarkan setiap dimensi beserta rekomendasi perbaikan antarmuka yang diprioritaskan pada proses login, pengunggahan dokumen, dan penyajian jadwal kedatangan.

Kata kunci: Aplikasi Layanan Publik; *Eye tracking*;Kepuasan Pengguna; M-Paspor; *Usability*