



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 8052-8074

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Tinjauan Literatur Analisis Aplikasi Pelayanan Publik

Ramadhani Ikhsan Alma'ruf Indrasrani^{1✉}, Gunawan Ari Nursanto², Nurul Maharani Piranti³

Prodi Manajemen Teknologi Keimigrasian Politeknik Imigrasi

Email: almaindrasrani1011@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penggunaan aplikasi ponsel untuk memfasilitasi sistem e-government di banyak negara, termasuk di Indonesia. Dua aplikasi yang semakin populer untuk meningkatkan pelayanan e-government di Indonesia adalah M-Paspor dan Si Semar Layak. Kedua aplikasi ini merupakan teknologi yang digunakan dalam pelayanan pembuatan paspor. Studi ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur dan string yang cocok dalam pengumpulan data dalam pembuatan jurnal analisis perbandingan aplikasi m-paspor dan aplikasi si semar layak melalui pendekatan sistematis menggunakan metode Prisma (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Melalui pencarian literatur yang sistematis, artikel terkait dengan penggunaan dan evaluasi aplikasi M-Paspor dan Si Semar Layak telah diidentifikasi dan disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan. Hasil analisis literatur ini akan menyajikan temuan-temuan terkait metode pengumpulan data, pendekatan dan alat pengolahan data yang sesuai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang peralatan yang digunakan dalam proses pembuatan jurnal ilmiah. analisis perbandingan aplikasi m-paspor dan aplikasi si semar layak.

Kata Kunci : *Analisis, Aplikasi, Pelayanan, Tinjauan Literatur.*

Abstract

The use of cellphone applications to facilitate e-Government systems in many countries, including Indonesia. Two applications that are increasingly popular for improving e-Government services in Indonesia are M-Paspor and Si Semar Layak. These two applications are technologies used in passport making services. This study aims to reflect on appropriate literature and strings in data collection in creating a comparative analysis journal of the m-passport application and the si semar feasible application through a systematic approach using the Prisma method (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Through a systematic literature search, articles related to the use and evaluation of the M-Paspor and Si Semar Layak applications have been identified and filtered based on the specified inclusion and exclusion criteria. The results of this literature analysis will present findings related to data collection methods, approaches and appropriate data processing tools. This research is expected to provide insight and knowledge about the equipment used in the process of making scientific journals. comparative analysis of the m-passport application and the si semar application is feasible.

Keyword: *Analysis, Applications, Services, Literature Review.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup segala jenis layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau badan publik kepada warga.. Tujuannya adalah untuk melayani pemenuhan kebutuhan warga ataupun penduduk yang ada di negaranya. Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan-tujuan yang bersifat publik. (Pollitt & Bouckaert, 2004). Pada era digital ini, pelayanan publik dituntut untuk dilakukan dengan semakin baik, mudah diakses, cepat, dan efisien. Setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh layanan publik yang adil dan merata. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran krusial dalam mengubah cara layanan publik beroperasi menuju sistem e-government.

E-Government adalah sistem administrasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, transparansi, serta akuntabilitas. E-Government tidak hanya sebatas penggunaan teknologi untuk mengotomatisasi proses manual, tetapi juga mengubah cara kerja pemerintah secara fundamental. E-Government dapat diimplementasikan dalam berbagai bentuk. E-government adalah penggunaan TIK untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban pemerintah, serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2017).

Dalam usaha mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik ini, peran dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan public berbasis e-government. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia termotivasi untuk mengembangkan sebuah inovasi berupa aplikasi layanan paspor secara online, yaitu M-Paspor. M-Paspor adalah sebuah sistem aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna melakukan proses permohonan paspor secara online, mulai dari pengisian data, pembayaran, hingga antrian kedatangan ke kantor imigrasi.

Selain Direktorat Jenderal imigrasi yang telah membuat inovasi berupa aplikasi pelayanan paspor online, Kantor Imigrasi kelas I TPI Semarang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) juga telah membuat aplikasi yang hampir sama dengan m-paspor yaitu aplikasi Si Semar Layak. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk membantu para pemohon melakukan pendaftaran pembuatan paspor, verifikasi dan validasi data secara online sehingga lebih memberikan pelayanan paspor yang efektif dan efisien kepada pemohon pada wilayah kerjanya sendiri.

Dari adanya inovasi yang telah dibuat oleh kedua instansi tersebut, kedua aplikasi ini diharapkan agar dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pelayanan paspor bagi masyarakat. Meskipun kedua aplikasi ini memiliki tujuan yang sama, namun terdapat beberapa perbedaan dalam hal fitur dan cara penggunaannya. Karenanya, penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk melakukan analisis sebuah aplikasi ataupun menganalisis perbandingan dari 2 bentuk aplikasi pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. mengenai penelitian yang akan dilaksanakan, mengusulkan metode yang lebih sesuai untuk digunakan, dan menetapkan pendekatan yang tepat untuk mencapai hasil yang lebih akurat.

METODE PENELITIAN

Informasi yang diperlukan dalam artikel ini diatur menggunakan metode penelitian PRISMA. PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) adalah kerangka kerja yang sering digunakan untuk menyusun dan melaporkan hasil dari Analisis sistematis dan sintesis meta. Meskipun PRISMA biasanya digunakan untuk menggabungkan bukti ilmiah dari studi eksperimental atau observasional, pendekatan yang sama dapat digunakan dalam merancang dan melaporkan tinjauan literatur atau studi penelitian yang tidak melibatkan analisis statistik atau meta-analisis .

Data dikumpulkan secara manual dengan membuat ekstraksi data membentuk. Penelitian ini menilai 1.089 artikel berdasarkan kata kunci "Analisis Aplikasi M-paspor" dan

827 artikel berdasarkan kata kunci “Analisis Aplikasi Si Semar Layak” dari semua sumber dan kriteria dan semua artikel, 53 artikel berhak menjadi calon rujukan sesuai gelar dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setelah lebih jauh penelitian, hanya ada 16 artikel terpilih yang memenuhi syarat penelitian ini. Pada tabel I menunjukkan data yang telah ada dikumpulkan.

Tabel I. Koleksi Data

Sumber	Studi Ditemukan			
	Analisis Aplikasi	Analisis perbandingan Aplikasi	Kandidat	Terseleksi
	Crossref	1.089		
Semantic Scholar	112	28	3	2
Open Alex	271	8	19	2
Google Scholar	124	418	17	8
Total	1.596	827	53	18

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan mengikuti Langkah-langkah penelusuran referensi jurnal/artikel secara cermat melalui metode Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis (PRISMA), penulis berhasil melakukan filter pada artikel-artikel nasional yang relevan untuk digunakan. Artikel-artikel yang telah dipilih ini berdasarkan rentang waktu 5 tahun yaitu mencakup dari periode 2020 hingga tahun 2024. Dari hasil penelitian ini, penulis dapat menyajikan referensi-referensi yang signifikan dalam sebuah table sebagai berikut :

Author	Title	Approach	Tools	Metode	Result
Sri Soedewi , Wirania Swasty , Arry Mustikawan , Fariha Eridani Naufalina.	INFORMATION ARCHITECTURE PADA APLIKASI E-COMMERCE (STUDI KOMPARASI APLIKASI SHOPEE DAN TOKOPEDIA	Analisis Kuantitatif	Optimal Workshop	Observasi, penyebaran kuisisioner online, screening partisipan	Pengguna secara umum menilai bahwa struktur informasi pada aplikasi belanja online yaitu Tokopedia dan shopee cukup baik. Namun, mereka menghadapi kesulitan dalam menemukan informasi karena struktur yang terlalu kompleks dan panjang. Disarankan untuk menyederhanakan

struktur informasi dan menggunakan istilah yang lebih sederhana bagi pengguna. Penilaian juga menunjukkan bahwa aplikasi Shopee dan Tokopedia telah mengadopsi prinsip-prinsip arsitektur informasi yang sesuai dengan teori Dillon & Turnbull.

Muhammad Ilham Akbar Wahyuningsih	Perbandingan Kualitas Layanan Elektronik Antara Pengguna Aplikasi Grab Car dan Go Car di Kota Palu: Studi Kasus Menggunakan Metode Mann Whitney	Mann Whitney (U-test)	SPSS	Purposive Sampling	Tidak ada perbedaan yang penting dalam mutu layanan elektronik antara para pengguna aplikasi Grab Car dan Go Car di Kota Palu.. Meskipun demikian, terdapat perbedaan pada indikator ketersediaan sistem, dimana aplikasi Go Car rentan mengalami error. Saran yang diberikan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan pengguna dan meningkatkan ketersediaan sistem aplikasi. Penelitian ini penting untuk memahami perbedaan kualitas layanan antara dua layanan transportasi
-----------------------------------	---	-----------------------	------	--------------------	--

						online yang populer di Kota Palu.
Henry Bastian, Noor Hasyim	Analisis Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi Digital "Roda Si Hari" melalui Studi Komparasi Usability	Usability	Excel	Kuesioner		Aplikasi digital "Roda Si Hari" menunjukkan tingkat ketergunaan yang baik dan cocok sebagai alat pendidikan karakter untuk anak-anak usia dini.. Respon pengguna terhadap aplikasi ini positif, dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi, tingkat kesalahan perintah yang rendah, dan tingkat kepuasan yang tinggi. Studi ini menggunakan metode kuesioner yang diisi oleh 40 responden dari dosen dan mahasiswa program studi Desain Komunikasi Visual. Aplikasi ini dinilai mudah dipelajari, efisien, mudah diingat, minim kesalahan, dan memuaskan pengguna.
Noor Hasyim dan Abi Senoprabowo	ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP GALERI DIGITAL VIRTUAL RELIATY MELALUI STUDI KOMPARASI USABILITY	Usability	Excel	Kuesioner		Kami menganggap aplikasi ini sangat layak karena sekitar 91% dari responden melaporkan bahwa penggunaannya mudah. Selain itu, sebanyak 98% dari responden mengatakan bahwa aplikasi ini efisien. Aplikasi ini juga memiliki tingkat penggunaan yang

tinggi kembali, dengan sekitar 90% dari responden menyatakan bahwa mereka akan menggunakannya kembali, sementara hanya sekitar 6% yang melaporkan sering menemui kesalahan. Lebih lanjut, sekitar 96% dari responden menyatakan kepuasan mereka terhadap aplikasi ini. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memenuhi syarat sebagai galeri digital yang representatif dan layak digunakan sebagai ruang alternatif pameran mahasiswa DKV.

Yunissa Nur Widiani, Abdullah	KUALITAS PELAYANAN E- GOVERNMENT MELALUI APLIKASI E- FILING KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI	Analisis kuantitatif Deskriptif	SPSS	Kuesioner	Penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Government dinilai baik dengan menggunakan metode e-GovQual. Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi juga menghasilkan hasil yang positif. Analisis regresi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Faktor kualitas
-------------------------------------	--	---------------------------------------	------	-----------	--

layanan e-Government memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, sementara sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Ibnu Wibowo , Dahlia Sari	Yudhi	ANALISIS PERSEPSI MANFAAT APLIKASI E- BUPOT UNIFIKASI PADA INSTANSI PEMERINTAH	TAM	Smart PLS	Kuesioner	persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan Aplikasi e- Penerapan Bupot Unifikasi Wajib Pajak Instansi Pemerintah di KPP Pratama Kramat Jati secara signifikan memengaruhi persepsi manfaat bersih dari penggunaan aplikasi tersebut. tersebut, sesuai dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM). Persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada persepsi kemudahan penggunaan, dan keduanya dipengaruhi oleh atribut kualitas aplikasi yang disajikan dalam model Information System Success Model (ISSM). Meskipun demikian, tidak semua karakteristik kualitas aplikasi berdampak pada kedua persepsi tersebut.; kualitas
---------------------------------	-------	---	-----	-----------	-----------	--

informasi dan kualitas layanan memengaruhi persepsi kegunaan, sementara kualitas informasi dan kualitas sistem memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi manfaat bersih juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan, dimana penghematan waktu, biaya, dan usaha, serta persepsi lebih bermanfaat dan lebih mudah dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya memberikan insentif kepada Wajib Pajak, sesuai dengan konsep kepatuhan instrumental yang dikemukakan

Lia Atma Rahmawati, Dyah Hariani	ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA SEMARANG	Analisis Deskriptif	SPSS	Purposive Sample, Snowball Sampling	Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang Telah mempertimbangkan tiga faktor kunci dalam keberhasilan implementasi e-government. dalam mencapai tujuan-tujuan SIMKIM. Hal ini mencakup kesungguhan dalam penerapan e-government, sosialisasi
----------------------------------	--	---------------------	------	-------------------------------------	--

yang baik Dengan menggunakan berbagai jenis media, baik cetak maupun elektronik, serta melalui penyelenggaraan seminar, dan juga dengan tersedianya tenaga kerja yang memadai.. Selain itu, infrastruktur yang cukup lengkap seperti database e-office yang terpusat di Jakarta, aplikasi antrian online, dan sistem anggaran berbasis DIPA turut mendukung penerapan e-government. Penerapan SIMKIM juga terbukti mempermudah akses dan pencegahan kesalahan dalam penerbitan DPRI, serta mencegah praktik pungli dengan pembayaran melalui bank untuk setoran ke Kas Negara.

Meldi Ghina Salsabila dan Uly Amrina	Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality	e-Service Quality	SPSS	Kuesioner	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan oleh Aplikasi SITAKON masih perlu diperbaiki. Mayoritas indikator, sebanyak 13 dari 16, menunjukkan nilai gap negatif, atau sekitar 18,75% gap yang
--------------------------------------	---	-------------------	------	-----------	---

						mengalami peningkatan positif.
Nurlailah, Ibnu Rusdi	Analisis Experience pada Segari Menggunakan HEART Metrics	User (UX) Aplikasi	Heart Metrics	PSPP	Kuesioner	Dari analisis yang telah disajikan oleh penulis untuk mengevaluasi Pengalaman Pengguna terhadap aplikasi Segari menggunakan metode Heart Metric, kesimpulan yang dapat ditarik.adalah keseluruhan variabel User Experience mendapat skor total persentase sebesar 53% yang dapat diasumsikan bahwa aplikasi Segari Berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pengguna melalui variable Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Namun demikian masihbanyak UX yang harus dikembangkan oleh pengembang agar pengguna semakin merasakan manfaat dari aplikasi Segari agar menciptakan pengalaman yang baik untuk para penggunanya.Dari perhitungan analisisdeskriptif yang dilakukan per-item pertanyaan berdasarkan Dari 35 indikator pertanyaan yang diukur,

terdapat 3 pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata terendah. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengalaman pengguna dengan aplikasi Segari cukup memuaskan secara umum, namun masih terdapat beberapa pertanyaan pada setiap variabel yang perlu diperbaiki karena memiliki nilai rata-rata terendah.

Apriani Ingin Marito Tampubolon , Retno Indah Rokhmawati, Lutfi Fanani	Analisis Usability Aplikasi Mobile Layanan Paspor Online Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Malang)	Usability	Metrik success rate	Kuesioner	Penelitian ini menguji learnability, efficiency, error, dan satisfaction pada aplikasi Layanan Paspor Online dengan melibatkan 5 responden dalam 7 tugas. Hasilnya menunjukkan learnability sebesar 90%, efficiency sebesar 0,23 goals/sec, dan error sebesar 8,9%. Penyebaran kuesioner System Usability Scale kepada 20 responden menghasilkan skor satisfaction sebesar 66. Dari wawancara dan observasi, diidentifikasi 6 permasalahan usability, diikuti dengan rekomendasi perbaikan yang mengacu pada 11 guideline. Setelah implementasi
--	--	-----------	---------------------	-----------	---

rekomendasi, learnability meningkat menjadi 98,6%, efficiency menjadi 0,3 goals/sec, dan error menurun menjadi 1,1%. Skor satisfaction juga meningkat menjadi 77. Perbaikan dilakukan pada pendaftaran, Menu samping, bilah pencarian, serta tombol untuk memilih dan membatalkan., membuktikan peningkatan signifikan dalam kualitas aplikasi setelah implementasi rekomendasi.

Adela Roz Fatrianto	Silvia Dwi	Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Layanan Antrian Online di Imigrasi Surabaya menggunakan Metode TAM2 (Studi Kasus: Imigrasi Surabaya)	TAM2	Smart Partial Least Square (PLS)	Purposive sampling	Penelitian menemukan hubungan yang penting antara beberapa faktor. Misalnya, Norma Subjektif dan Citra, serta Kualitas Output dan Persepsi Manfaat, memiliki nilai statistik yang signifikan, melebihi ambang batas yang ditetapkan. Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Citra dan Persepsi Manfaat, Relevansi Pekerjaan dan Persepsi Manfaat, serta Demonstrasi Hasil dan Persepsi Manfaat. Pengalaman atau Kewajiban tidak
---------------------	------------	--	------	----------------------------------	--------------------	--

berpengaruh pada hubungan antara Norma Subjektif dan Persepsi Manfaat, atau antara Norma Subjektif dan Niat Penggunaan. Namun, hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat, Persepsi Manfaat dan Niat Penggunaan, serta Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Niat Penggunaan, terbukti positif secara statistik. Terakhir, hubungan antara Niat Penggunaan dan Perilaku Penggunaan juga menunjukkan signifikansi positif, menandakan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki dampak penting pada perilaku penggunaan aplikasi.

Fiqhy Darmawansyah, Santi Adilah, Sindi Atikah, Lia Mazia, Siti Fauziah	EVALUASI USABILITY APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN SYSTEM USABILITY SCALE	Usability Testing dan System Urability Scale	Success Rate	Kuesioner	Selama pengujian aplikasi PeduliLindungi, mahasiswa mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi yang akurat dan lengkap, menentukan lokasi terdekat karena kurangnya radius jarak, dan menavigasi rute menuju lokasi. Hasil evaluasi usability menunjukkan bahwa
---	--	--	--------------	-----------	---

mahasiswa menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi tersebut mencapai 100%, kecepatannya adalah 0,02 goals/detik, tingkat kesalahan adalah 0,075, dan tingkat kepuasan berkisar antara 0% hingga 51%.

Ardiansyah, Muhammad Imam Ghazali	PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI E- READER SKRIPSI BERBASIS HYPERTEXT	System Usability Scale	SPSS	Kuesioner	Studi ini berhasil membuat tampilan dan pengalaman pengguna untuk aplikasi eReader skripsi yang menggunakan hypertext. Pengujian menunjukkan bahwa desain yang dibuat disukai dan siap digunakan oleh pengguna. Desain eReader ini juga lebih mudah digunakan daripada Digilib UAD. Namun, pengujian belum mencakup evaluasi task completion rate dan task time, jadi perlu ditambahkan pada pengujian selanjutnya. Selain itu, penggunaan kuesioner SUS sebagai alat pengujian perlu diperiksa kembali untuk aplikasi web atau hypertext. Sebagai alternatif, disarankan untuk menggunakan
---	--	---------------------------	------	-----------	---

						SUPRQ atau WAMMI, sesuai dengan saran Sauro (2013).
Helen Sastypratiwi, Rudy Dwi Nyoto	Analisis Artikel Pakar	Data Sistem	PRISMA	excel	Studi Pustaka	Metode tinjauan sistematis dipakai untuk mencari artikel mengenai penggunaan sistem pakar yang melibatkan teknik data mining, yang membantu menyaring informasi.. Penggunaan tools dan database yang sesuai mendukung proses ini untuk mencapai tujuan penelitian. Hasil penyaringan menunjukkan bahwa Ilmu komputer tetap menjadi fokus utama dalam pengaplikasian sistem pakar., khususnya dalam medical dan kesehatan, sementara bidang sosial juga mulai mengadopsinya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membantu bidang-bidang seperti olahraga dan sosial yang masih minim penggunaan sistem pakar. Teknik prediksi, klasifikasi, dan outlier adalah yang paling umum digunakan, namun penggunaan teknik lain dalam data mining juga dapat diperluas untuk

						mendapatkan lebih banyak literatur dalam penelitian ilmiah.
Lili Muchid Albintani, Nurmal Sari, Anton Budi Dharma, Achmad Fauzi	Suryani, Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik	SLR	(Tidak ada Keterangan)	Studi Pustaka		Digitalisasi pelayanan publik, seperti implementasi aplikasi M-Paspor di Indonesia, telah mengubah cara layanan paspor dilakukan dengan lebih efisien dan praktis. Melalui M-Paspor, warga dapat dengan mudah mengakses informasi, mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan memantau status permohonan paspor secara online, tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi secara langsung. Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi ini juga mengurangi kesalahan pengisian formulir, penggunaan kertas, serta kontak fisik antara petugas dan pemohon, yang juga memudahkan warga di daerah terpencil untuk mengakses layanan paspor.
Rasyid Wirasasmiata, Muhammad Zamroni Uska	Hardi Evaluation of E-Rapor Usability using Usability Testing Method	E- Usability Testing	SPSS	stratified random sampling		E-rapor belum memenuhi kriteria kegunaan dan kepuasan pengguna meskipun dianggap efisien, sehingga perlu perbaikan pada desain

basis data, penambahan modul bantuan, dan peningkatan antarmuka impor dan ekspor nilai. Demikian pula, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu diperbaiki atau ditambahkan fitur dari versi e-rapor sebelumnya. Terima kasih kepada rekan-rekan dosen Universitas Hamzanwadi dan guru SMP di Lombok Timur atas kontribusinya dalam penelitian ini.

<p>DeniTriyanto, Kismartini, Henny Aprianty & Putri Novelia</p>	<p>Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu</p>	<p>Analisis (Tidak ada Observasi, Kualitatif Keterangan) studi pustaka</p>	<p>Meskipun Kantor Imigrasi Kelas I Bengkulu telah mengimplementasikan aplikasi e-government dengan elemen pendukung yang tersedia dan mulai dimanfaatkan oleh masyarakat, namun masih terdapat beberapa kendala yang ditemui. Meski demikian, pelayanan publik melalui layanan paspor online dinilai cukup berkualitas, terutama karena adanya fasilitas fisik yang memadai, kehandalan aplikasi APAPO, ketanggapan yang baik dari aparaturnya, jaminan dan kepastian yang memadai, serta tingkat</p>
---	---	--	--

empati yang cukup baik dari para Pegawai yang bersedia membantu masyarakat tanpa mengharapkan imbalan, Sesuai dengan peran dan kewajiban mereka sebagai pelayan masyarakat yang bertanggung jawab..

Assiroj,P., Catur Susaningsih, Gideon J. Wijaya	ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI E-ARSIP PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI CILACAP	Analisis Deskriptif	(Tidak ada Keterangan)	wawancara, observasi, dan dokumentasi	Implementasi aplikasi E- Arsip di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap terbukti efektif berdasarkan pemahaman program, pencapaian tujuan, dan perubahan positif yang terjadi. Meskipun demikian, masih ada kendala seperti keterlambatan distribusi arsip, kurangnya fitur pada aplikasi, dan absennya notifikasi setelah penginputan 100 berkas. Untuk meningkatkan efektivitas, perlu penanganan masalah ini seperti memperbaiki proses distribusi, menambah fitur, dan memberikan notifikasi secara berkala. Dengan demikian, diharapkan aplikasi E- Arsip dapat berjalan lebih lancar dan meningkatkan efisiensi pengarsipan
--	---	------------------------	---------------------------	--	--

Dari table yang telah dituliskan diatas didalamnya telah terdapat 18 referensi jurnal atau artikel yang memiliki gaya penulisan yang berbeda-beda. Pada table tersebut terlihat bahwa tidak semua jurnal menjelaskan dengan detail tools, metode pengambilan data, dan pendekatan apa yang digunakan.

Dari jurnal yang telah diseleksi tersebut sebagian besar jurnal yang melakukan analisis terhadap 1 aplikasi terdapat pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian yaitu seperti pendekatan Usability, TAM2, dan pendekatan analisis kualitatif, analisis kuantitatif, e-service quality, dan heart metrics. Dari hasil analisis yang telah dilakukan pendekatan analisis Usability testing merupakan pendekatan yang paling sering digunakan.

Dari 18 jurnal yang ada, terdapat 7 jurnal yang menggunakan metode atau pendekatan usability testing. Pendekatan usability testing seringkali lebih digunakan dalam pembuatan jurnal analisis aplikasi karena Metode ini memungkinkan para peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diselidiki.

Dalam analisis aplikasi, terutama dalam konteks evaluasi penggunaan atau kualitas suatu aplikasi, pendekatan usability testing memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan sikap pengguna, dan kegunaan lebih mendalam terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, pendekatan usability testing memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa, konteks, dan faktor-faktor kontekstual yang mungkin memengaruhi penggunaan atau penerimaan aplikasi. Hal ini sangat penting karena aplikasi sering kali digunakan dalam konteks yang berbeda-beda dan oleh pengguna dengan latar belakang dan kebutuhan yang beragam.

Dengan demikian, pendekatan analisis kualitatif memungkinkan peneliti untuk menghasilkan pemahaman yang lebih holistik dan mendalam tentang aplikasi yang sedang diteliti, tidak hanya pada jurnal yang membahas mengenai 1 aplikasi namun analisis komparasi atau perbandingan antara 2 aplikasi juga sering menggunakan pendekatan usability.

Dalam penulisan jurnal terkait analisis aplikasi sering digunakan menggunakan metode pengambilan data kuesioner dengan pengolahan data menggunakan tools SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), hal ini karena pendekatan usability fokusnya yang lebih terarah pada evaluasi penggunaan dan kinerja aplikasi secara praktis. Dalam analisis komparatif, tujuan utamanya adalah untuk membandingkan keunggulan dan kelemahan masing-masing aplikasi dalam konteks penggunaan yang spesifik. Pendekatan usability memungkinkan peneliti untuk mengukur efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode observasi, pengujian pengguna, dan analisis

interaksi antarmuka.

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat secara langsung mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dalam penggunaan aplikasi, serta mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, pendekatan usability seringkali menjadi pilihan yang tepat dalam konteks analisis perbandingan dua aplikasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas dan kinerja masing-masing aplikasi.

SIMPULAN

Dari penelitian literatur review dengan menggunakan metode PRISMA *Prisma (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)* yang telah dilakukan diharapkan dapat dijadikan acuan atau gambaran ketika penyusunan jurnal analisis perbandingan aplikasi m-paspor dan aplikasi si semar layak. Dari penelitian ini telah didapat 18 jurnal artikel, didapatkan terdapat 1 pendekatan yang paling sering digunakan yaitu pendekatan usability testing. Penggunaan pendekatan usability lebih unggul untuk digunakan dalam melakukan analisis kegunaan sebuah aplikasi, baik analisis terhadap 1 aplikasi maupun komparasi antara 2 aplikasi. Selain itu, dalam penelitian ini didapatkan metode pengambilan data dan alat pengolahan data yang paling relevan untuk digunakan adalah metode kuesioner, wawancara, dan observasi serta alat pengolahan data adalah SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Ferdian Bagas, and Wiwin Sulisty, 'Analisa Perbandingan QoS Menggunakan Metode Simple Queue Dan Metode Queue Tree Pada Hierarchical Network Design Di Sekolah Dasar Negeri 2 Kelet', *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 7.4 (2023), 511–18 <https://doi.org/10.35870/jtik.v7i4.1003>
- Ardiansyah, & Ghazali, M. I. (2016). Pengujian Usability User Interface Dan User Experience Aplikasi E-Reader Skripsi Berbasis Hypertext. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 2(3), 213–220. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol2.iss3.2016.110>
- Assiroj, P., Susaningsih, C., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi*, 6(1), 31–54. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.406>
- Bastian, H., & Hasyim, N. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi Digital "Roda Si Hari" melalui Studi Komparasi Usability. *Seminar Nasional & Call for Paper Hubisintek 2021*, 2(1), 101–107.

- Darmawansyah, F., Adilah, S., Atikah, S., Mazia, L., & Fauziah, S. (2023). Usability Evaluation of Pedulilindungi Application Using Usability Testing Method and System Usability Scale. *IJIS Indonesian Journal on Information System*, 8(1), 1–9.
- Fauzan, M., & Putri, C. L. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor: Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(2), 27–38.
<http://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/440%0Ahttps://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/download/440/465>
- Hasyim, N., & Senoprabowo, A. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Terhadap Galeri Digital Virtual Reliaty Melalui Studi Komparasi Usability. *Prosiding SNST Ke-10*, 217–222. <https://doi.org/10.36499/psnst.v1i1.2881>
- Nurlailah, & Rusdi, I. (2023). Analisis User Experience (UX) pada Aplikasi Segari menggunakan Hearth Metrics. *Jurnal Teknologi*, 16(1), 1–10.
<https://doi.org/10.34151/jurtek.v16i1.4265>
- Oktavianti, V., Hutahaeen, M., & Tobing, A. L. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 9(4), 100–104.
- Prameswari, A., Zakaria, S., & Centia, S. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3(2), 256–262.
- Rahmawati, L. A., & Hariani, D. (2019). Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Roz, A. S., & Farianto, D. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Layanan Antrian Online di Imigrasi Surabaya menggunakan Metode TAM2 (Studi Kasus: Imigrasi Surabaya). *JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 1–9.
- Salsabila, M. G., & Amrina, U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(2), 164–172.
<https://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i2.003>
- Sastypratiwi, H., & Nyoto, R. D. (2020). Analisis Data Artikel Sistem Pakar Menggunakan Metode Systematic Review. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 6(2),

250–257. <https://doi.org/10.26418/jp.v6i2.40914>

- Septiawan, U., Supriaddin, N., & Hakim, A. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 196(2), 196–208. <http://jurnal.kolibri.org/index.php/neraca>
- Soedewi, S., Swasty, W., Mustikawan, A., & Naufalina, F. E. (2021). Information Architecture Pada Aplikasi E-Commerce (Studi Komparasi Aplikasi Shopee dan Tokopedia). *Jurnal Bahasa Rupa*, 5(1), 22–34. <https://doi.org/10.31598/bahasarupa.v5i1.848>
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Susaningsih, C., & Andika, P. N. (2022). Optimization Of Immigration Data Management-Temple Application At The Balikpapan Immigration Office. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.52617/jaim.v3i2.435>
- Tampubolon, A. I. M., Rokhmawati, R. I., & Fanani, L. (2021). Analisis Usability Aplikasi Mobile Layanan Paspor Online Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 97–104.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Jurnal Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Wahyuningsih, M. I. A. (2022). Analisis Komparasi Kualitas Layanan Elektronik Pengguna Aplikasi Grab Car Dan Go Car Di Kota Palu. *JAMUT: Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 8(2), 94–102.
- Wibowo, I. Y., & Sari, D. (2023). Analisis Persepsi Manfaat Aplikasi E-Bupot Unifikasi Pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 8(1), 75–90. <https://doi.org/10.29303/jaa.v8i1.237>
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 88–96. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>
- Yuliana, R., Heriyanto, M., & Meilani, N. L. (2023). Efektivitas Layanan M-Paspor Dalam Mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(2), 94–102. <https://doi.org/10.37090/jpap.v3i2.1169>