

ABSTRACT

Based on the instructions of The President of The Republic of Indonesia about policies and national development strategies and law of public service, it have good impact on development progress of public service in Indonesia, diploma service system of college graduate abroad becomes one of progress of public service developed by Ministry of Research. Developed system by Kemenristekdikti should have good impact for the users, to see the impact of that system so the research needed on user experience. User experience is perception and response of a person from the use of the system or product.

To develop a system is not only refered from online system but it can refered from user experience. Using PULSE and HEART metrics for measuring user experience, which will develop using variable usability quality method, quality of service interaction and perceived benefit. Aims to measuring user experience for equivalent the diploma graduate abroad system, from modified PULSE and HEART produce 6 (six) hypothesis, there's 5 (five) variables which used on PULSE and HEART produce 20 (twenty) questions, total 90 respondents as sample data for measuring user experince.

The software which used for measuring user experince is SmartPLS 3 versi student, 6 (six) hypothesis tested using SmartPLS 3, measurement model which is the result from Loading Factor, Cross Loading, and reliability test result has value more than 0,7 declared valid. model of structural path coefficient

Keywords : User Experience, Public Services, *PULSE*, *HEART*

INTISARI

Instruksi Presiden Republik Indonesia tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan serta undang-undang pelayanan publik, memberikan dampak yang baik terhadap perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sistem pelayanan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri di Kementerian Riset, menjadi salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang dikembangkan. Berkembangan sistem yang dilakukan seharusnya membuat pelayanan yang dilakukan Kemenristekdikti memiliki dampak positif terhadap penggunanya, untuk melihat dampak berkembang sistem tersebut maka diperlukan penelitian pada pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna adalah persepsi dan respon seseorang yang dihasilkan dari penggunaan sistem atau produk.

Mengembangkan suatu sistem tidak hanya dilihat dari sistem daring tersebut tetapi juga dilihat dari pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna diukur dengan menggunakan metrik *PULSE* dan *HEART*, yang akan dikembangkan dengan metode variabel kualitas kegunaan, kualitas interaksi layanan dan *perceived benefit*. Bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap sistem penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri, dari metrik *PULSE* dan *HEART* yang dimodifikasi menghasilkan 6 (enam) hipotesis, ada 5 (lima) variabel yang digunakan pada metrik *PULSE* dan *HEART* menghasilkan 20 (dua puluh) pertanyaan, total 90 responden sebagai data sampel mengukur pengalaman pengguna.

Perangkat lunak yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna adalah *SmartPLS 3* versi *student*, 6 (enam) hipotesis yang diuji dengan menggunakan *SmartPLS 3*, model pengukuran yang dihasilkan dari *Loading Factor*, *Cross Loading*, dan uji reliabilitas mempunyai nilai diatas 0,7 dinyatakan valid. Model struktural path koefisien memiliki nilai positif dengan nilai t lebih besar dari nilai t tabel, menghasilkan ke-6 (enam) hipotesis yang dapat diterima.

Kata kunci -- Pengalaman Pengguna, Pelayanan Publik, *PULSE*, *HEART*.