UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Mengkaji User Experience (UX) dalam Dinamika Layanan Digital: Analisis Website e-Visa pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
Amara Amodia Dhika Maheza, Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Increasing international mobility to Indonesia, especially to Yogyakarta, where the need for digital services in the immigration sector is important. The service is expected to work efficiently and make adjustments to user needs. This research is based on the implementation of the e-Visa (evisa.imigrasi.go.id) website developed by the Directorate General of Immigration which is an effort to digitize public services. The website was formed to make it easier for foreign nationals to apply for visas and residence permits online. However, there are still several obstacles in its implementation that have an impact on the user experience when accessing the service. The purpose of this study is to ballize the User Experience (UX) on the e-Visa website at the Class I Immigration Office of TPI Yogyakarta. This research was conducted using a qualitative descriptive method with data collection techniques being observation, interviews, and document studies. Data analysis uses a model from Guo, F. (2012) which includes aspects of value, adoptability, desirability, and usability. The results of the study show that the e-Visa website has made it easier for users to access immigration services online. However, its implementation in the field still cannot run optimally. In general, where the User Experience (UX) on the e-Visa website needs further evaluation so that the quality of digital services can be more effective, efficient, and more focused on user needs.

Keywords*: e-Visa website, User Experience (UX), digital services, user experience*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Mengkaji User Experience (UX) dalam Dinamika Layanan Digital: Analisis Website e-Visa pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
Amara Amodia Dhika Maheza, Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Peningkatan mobilitas internasional menuju Indonesia, khususnya ke Yogyakarta, yang kebutuhan pada layanan digital pada sektor imigrasi menjadi hal yang penting. Layanan tersebut diharapkan dapat bekerja dengan efisien dan melakukan penyesuaian dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini dilandasi oleh pengimplementasian website e-Visa (evisa.imigrasi.go.id) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjadi upaya digitalisasi pelayanan publik. Website tersebut dibentuk guna memudahkan warga negara asing dalam pengajuan visa dan izin tinggal secara online. Namun, pengimplementasiannya masih terdapat beberapa kendala yang memiliki dampak pada pengalaman pengguna pada saat mengakses layanan tersebut. Tujuan penelitian ini menganalisis User Experience (UX) pada website e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data menggunakan model dari Guo, F. (2012) yang meliputi aspek *value, adoptability, desirability,* dan *usability.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa website e-Visa sudah memberikan kemudahan untuk pengguna dalam melakukan akses layanan imigrasi secara daring. Namun, pengimplementasiannya di lapangan masih berjalan dengan optimal. Secara umum, di mana User Experience (UX) pada website e-Visa membutuhkan pengevaluasian lebih lanjut supaya kualitas layanan digital dapat menjadi lebih efektif, efisien, serta lebih berfokus pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: website e-Visa, User Experience (UX), layanan digital, pengalaman pengguna