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/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
ABSTRACT iv
ABSTRAK v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
BAB I 1
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 RUMUSAN MASALAH 16
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN 16
1.4 TUJUAN PENELITIAN 16
1.5 MANFAAT PENELITIAN 17
BAB II 18
2.1 TINJAUAN PUSTAKA 18
2.2 TEORI USER EXPERIENCE (UX) MENURUT PARA AHLI 22
2.2.1 Dari Analisis UX secara Kuantitatif ke Kualitatif: Meninjau Perkembangan Analisis UX melalui Pendekatan Kualitatif dan Relevansinya 24
2.2.2 Dasar Penggunaan Pendekatan Kualitatif dalam Analisis User Experience (UX) 25
2.2.3 Awal User Experience (UX) Model Guo (2012): Lahir dari Private Sector 26
2.2.4 Relevansi UX Model Guo (2012) dalam Kajian Akademik dan Sektor Publik 27
2.3 USER EXPERIENCE (UX) MODEL FRANK Y. GUO (2012) 30
2.4 THE ELEMENT OF USER EXPERIENCE (UX) FRANK Y. GUO 32
2.5 LANDASAN PENGGUNAAN UX SEBAGAI KERANGKA TEORITIS 34
2.6 DEFINISI KONSEPTUAL 35
2.7 DEFINISI OPERASIONAL 37
2.8 KERANGKA BERPIKIR (CONCEPTUAL FRAMEWORK) 39
BAB III 41
3.1 PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN 41
3.1.1 Penelitian Kualitatif 41
3.1.2 Pendekatan Penelitian dalam Analisis User Experience (UX) secara Kualitatif .. 42
3.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN 43
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA 44
3.3.1 Observasi 45

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/

3.3.2 Wawancara 47
3.3.2.1 Pemilihan Informan dengan Teknik Purposive 47
3.3.2.2 Dasar Penentuan Jumlah Informan dan Saturasi Data 49
3.3.2.3 Alasan Pemilihan Informan dengan Teknik Purposive 50
3.3.2.4 *Key Informant* 51
3.3.2.5 Profil Informan 52
3.3.3 Data Sekunder (Dokumen) 54
3.4 ANALISIS DATA 54
3.4.1 Analisis Data dengan Model Miles dan Hubermen (1992) 55
3.4.2 Pemilihan Model Analisis Data dengan Miles & Huberman (1992) 58
BAB IV 59
4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 59
4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 60
4.3 Tugas & Fungsi per Divisi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 60
4.4 Gambaran Umum Layanan Website evisa.imigrasi.go.id 64
4.5 Tampilan Website 65
4.6 Tahapan Penggunaan Website e-Visa 69
4.7 Kesimpulan Hasil Temuan 81
BAB V 82
5.1 Analisis Persepsi Pengguna terhadap Website evisa.imigrasi.go.id berdasarkan Teori User Experience (UX) model Frank Y. Guo (2012) 82
5.1.1 Aspek *Value* (Nilai atau manfaat dari suatu sistem) 82
5.1.2 Aspek Adoptability (Kemudahan adopsi sistem): First Experience Pengguna saat Berinteraksi dengan Website e-Visa 97
5.1.3 Aspek *Desirability* (Keinginan/Kepuasan): Mengukur Tingkat Daya Tarik Pengguna terhadap Website evisa.imigrasi.go.id 104
5.1.4 Aspek *usability* (kegunaan) yang ditawarkan oleh website secara teknis 109
5.2 *Discussion* 114
5.3 *Limitations and Future Research* 117
BAB VI 119
6.1 Kesimpulan 119
6.2 Saran 120
DAFTAR PUSTAKA 121

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/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Pariwisata DIY pada bulan Juni 2025 oleh Badan Pusat Statistik 2
Gambar 2. Diagram Persentase Kedatangan WNA di Indonesia 3
Gambar 3. Jumlah Permohonan Layanan WNA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 4
Gambar 4. Tampilan homepage website molina.imigrasi.go.id 7
Gambar 5. Tampilan website evisa.imigrasi.go.id 10
Gambar 6. Screenshot Postingan Instagram @imigrasi.jogja 14
Gambar 7. Empat Elemen Teori User Experience (UX) model Guo, F (2012) 32
Gambar 8. Kerangka Berpikir Penelitian 40
Gambar 9. Model Analisis Data oleh Miles dan Huberman (1992) 56
Gambar 10. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta 60
Gambar 11. Tools pencarian 65
Gambar 12. Portal masuk website evisa.imigrasi.go.id. 66
Gambar 13. Homepage website evisa.imigrasi.go.id 66
Gambar 14. Alur pendaftaran akun e-Visa 69
Gambar 15. Tampilan pendaftaran akun e-Visa 69
Gambar 16. Alur pendaftaran akun e-Visa bagi WNA (personal). 70
Gambar 17. Tahapan submit pendaftaran akun WNA (personal) 72
Gambar 18. Tahapan pendaftaran akun e-Visa bagi WNA melalui penjamin perorangan 73
Gambar 19. Tampilan akun jika penjamin perorangan memilih opsi “ya” 74
Gambar 20. Tampilan konfirmasi keberhasilan pengisian data 74
Gambar 21. Tampilan akun penjamin perorangan jika memilih opsi “tidak” 75
Gambar 22. Tahap final pengunggahan “Main Document” oleh penjamin 76
Gambar 23. Tahapan pendaftaran akun e-Visa bagi WNA melalui penjamin corporate 76
Gambar 24. Tampilan konfirmasi keberhasilan pengisian data 77
Gambar 25. Tampilan pengisian data “Sponsor Informations” dan “Person in Charge” 78
Gambar 26. Tahap pengisian pendaftaran akun e-Visa bagi penjamin corporate 79
Gambar 27. Dokumen e-Visa 80
Gambar 28. Dokumen ITAS 83
Gambar 29.Tampilan website molina.imigrasi.go.id 84
Gambar 30. Tampilan website evisa.imigrasi.go.id 85
Gambar 31. Tahapan pengajuan visa oleh informan 89
Gambar 32. Pembayaran permohonan visa oleh informan 90
Gambar 33. Form manual permohonan visa atau izin tinggal 91
Gambar 34. Tahapan pengunggahan statement bank 94
Gambar 35. Alur pendaftaran penerbitan akun penjamin bagi WNA 96
Gambar 36. Postingan instagram mengenai website e-Visa 98
Gambar 37. Tahapan login akun e-Visa oleh informan 99
Gambar 38. Tahapan upload passport oleh informan 100
Gambar 39. Informasi kontak layanan seksi Intaltuskim 107

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/

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil *key informant* wawancara 51
Tabel 2. Profil informan wawancara 52
Tabel 3. Pertanyaan Wawancara 53
Tabel 4. Jenis pemberian permohonan ITK 86