

ANALISIS *E-GOVERNMENT* : SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Lintang Wuridewanti, Vita Nurul Fathya, Catur Susaningsih

Politeknik Imigrasi

RT.001/RW.014, Tanah Tinggi, Kota Tangerang, Kec. Tangerang, Banten 15119

lintangwurid@gmail.com

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam sektor pemerintahan, yang dikenal sebagai *E-government*. Penerapan *E-government* bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi administrasi, transparansi kebijakan, serta aksesibilitas layanan publik. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk infrastruktur digital yang belum merata, kesiapan sumber daya manusia, serta integrasi sistem antarinstansi. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji berbagai studi terdahulu yang menganalisis implementasi *E-government*, dengan fokus pada metode yang digunakan dalam evaluasi layanan *E-government* dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task Technology Fit* (TTF) merupakan model analisis yang paling umum diaplikasikan dalam analisis penerimaan dan efektivitas *E-government*, termasuk dalam layanan keimigrasian. Dari hasil analisis, penerapan *E-government* di sektor keimigrasian, seperti penggunaan aplikasi M-Paspor, telah memberikan manfaat dalam efisiensi layanan dan pengurangan antrean fisik. Namun, tantangan dalam kesiapan digital masih menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi teknologi bagi masyarakat dan aparatur, serta penyempurnaan regulasi terkait *E-government* guna memastikan keberlanjutan dan efektivitasnya.

Kata kunci: *E-government*, layanan publik, keimigrasian, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Systematic Literature Review* (SLR).

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Konsep *E-government* atau pemerintahan elektronik menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi kebijakan, serta aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, telah mengadopsi berbagai sistem berbasis digital untuk mengoptimalkan pelayanan publik, seperti sistem manajemen kepegawaian, perpajakan, serta layanan keimigrasian.

Meskipun *E-government* menawarkan berbagai manfaat, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti ketimpangan infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, serta kendala dalam integrasi sistem di berbagai instansi pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami efektivitas implementasi *E-government* serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji berbagai studi terdahulu terkait implementasi *E-government* dalam pemerintahan. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi metode yang digunakan dalam analisis layanan *E-government*, memahami dampaknya terhadap kualitas layanan publik, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi implementasi *E-government* yang lebih efektif, khususnya dalam sektor pelayanan publik dan keimigrasian. Dengan memahami tren penelitian sebelumnya dan metode yang paling sering digunakan, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi para pengambil kebijakan dalam merumuskan kebijakan digitalisasi pemerintahan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk. Menurut Mahmudi, pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan dasar dan pelayanan publik.

Standar layanan berperan sebagai panduan dalam penyampaian layanan dan juga sebagai referensi untuk menilai kualitas layanan. Dalam pelaksanaan layanan yang baik, standar layanan memiliki peranan krusial sebagai acuan yang mengatur cara pelaksanaan layanan seharusnya. Standar layanan publik seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri PAN

Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003, mencakup: prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas layanan [1].

Pelayanan publik di kantor imigrasi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi keimigrasian masyarakat. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh penerapan teknologi, kompetensi petugas, dan ketersediaan fasilitas. Meskipun tantangan seperti praktik percaloan dan ketimpangan pelayanan masih ada, upaya transformasi digital dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi solusi untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan ramah masyarakat.

2.2. E-government (Electronic Government)

E-government adalah singkatan dari *Electronic Government*. *E-government* adalah sebuah bentuk atau model sistem pemerintahan yang berbasis pada kekuatan teknologi digital di mana semua pekerjaan administratif, pelayanan masyarakat, pengawasan untuk mengelola sumber daya organisasi, keuangan, pajak, bea, pegawai, dan lain-lain, dikelola dalam satu sistem.

E-government merupakan sebuah tren dalam penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk mempermudah komunikasi dan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat umum, dunia bisnis, serta instansi pemerintah beserta pegawai dan stafnya. Penerapan *E-government* diharapkan dapat menciptakan efektivitas, keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam hubungan pemerintah dengan masyarakat. Konsep yang diusung dalam *E-government* mencakup tiga aspek utama, yaitu *Government to Citizens* (G2C), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Business* (G2B) [2].

2.3. Pemerintahan

Secara konsep pemerintahan ialah sebutan yang diberikan kepada entitas yang melaksanakan kekuasaan pemerintah dalam suatu negara. Sistem pemerintahan hirarkis mewajibkan terjadi koordinasi dari pusat sampai ke desa. Setiap tingkat pemerintahan mempunyai wewenang dalam menjalani tugas dan fungsinya [3].

Menurut Syafiee pemerintahan adalah suatu organisasi dari mereka yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah. Menurut Ndaraha pemerintah adalah organisasi yang memiliki wewenang melakukan pelayanan publik dan mempunyai kewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.

Untuk melaksanakan seluruh tugas pemerintahan, pemerintah harus menjalankan fungsi-

fungsi berikut: 1. Fungsi Regulasi: Pemerintah menjalankan fungsi regulasi ini dengan membuat perundang-undangan yang mengatur hubungan karena masyarakat menginginkan aturan. Dalam hal ini, pemerintah memiliki otoritas untuk menetapkan aturan, menerapkannya, dan menghukum mereka yang melanggarnya. 2. Fungsi Pemberdayaan: Dalam fungsi ini, pemerintah bertanggung jawab untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemberdayaan juga diberikan kepada pejabat pemerintah itu sendiri, sehingga mereka lebih mampu melaksanakan upaya-upaya tersebut secara optimal dengan pelaksanaan yang kuat dan kuat. 3. Fungsi Pelayanan: Fungsi ini merupakan fungsi utama pemerintah karena diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup warganya

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini melakukan survei menyeluruh terhadap penelitian tentang metode pengembangan peta kerawanan keimigrasian berbasis sistem informasi geografis dan membuat penelitian protokol tinjauan sistematis dengan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis*). Proses ini diklasifikasi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu: Penetapan Kriteria Kelayakan, Penetapan Sumber Informasi, Seleksi Literatur, dan Pengumpulan Data.



Gambar 1 Flowchart Penelitian

- Tahap 1 : Kriteria kelayakan artikel. Ditentukan oleh *Inclusion Criteria* (IC), yaitu:
 - a. IC1: artikel harus merupakan penelitian asli yang telah dipelajari dan ditulis dalam bahasa Inggris dan Indonesia.
 - b. IC2: artikel diterbitkan antara tahun 2020 hingga 2025.
 - c. IC3: artikel bertujuan untuk menganalisis metode yang dilakukan dalam menganalisis layanan *E-government*.

- Tahap 2 : penetapan sumber literatur
 - a. Literatur dicari pada basis data daring dengan repositori signifikan untuk studi akademis seperti, Google Scholar, Lens.org, dan Open Alex.
 - b. Pada artikel-artikel yang memenuhi syarat untuk IC, dicari juga penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Seleksi Jurnal Penelitian

Sumber	"E-government"	"Layanan Berbasis Elektronik"	Kandidat	Terpilih
Google Scholar	506.000	198.000	35	31
OpenAlex	111.600	45.370	12	2
Lens.org	563.231	2.505.567	36	1
Total	1.180.831	2.748.937	83	34

- Tahap 3 : pemilihan literatur
 - a. Kata Kunci penentuan pertama adalah "E-government" dan "Layanan Berbasis Elektronik".
 - b. Untuk mengeksplorasi dan memilih judul, abstrak dan artikel

- c. Kata kunci didapatkan dari hasil pencarian kelayakan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Baca artikel yang tidak dihilangkan dari sebelumnya tahap, penuh atau sebagian, untuk menentukan item tersebut memenuhi syarat untuk peninjauan berikutnya
- e. Artikel yang dipilih ditinjau kembali untuk mencari penelitian terkait

- Tahap 4 : pengumpulan data
Data dikumpulkan secara manual dengan membuat formulir ekstraksi data. Penelitian ini memfilter 1.180.831 jurnal berdasarkan kata kunci "E-government" dan 2.748.937 artikel berdasarkan kata kunci "Layanan Berbasis Elektronik" dari seluruh sumber dan kriteria dan seluruh artikel 83 jurnal ilmiah layak dijadikan calon referensi berdasarkan judul dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian atau research question. Hasil seleksi artikel menunjukkan bahwa hanya 34 artikel yang memenuhi syarat dan dapat digunakan dalam penelitian ini

Study literature review memberikan beberapa jawaban atas beberapa *research question*, antara lain:

Tabel 2. Pertanyaan penelitian

ID	Pertanyaan penelitian	Latar belakang
RQ1	Metode apa yang telah diusulkan dalam penelitian serupa sebelumnya untuk melakukan Analisis E-government?	Mengkaji metode penelitian yang pernah diusulkan peneliti terdahulu dalam menganalisis E-government?
RQ2	Bagaimana implementasi E-government dalam pelayanan publik?	Mengidentifikasi bagaimana implementasi E-government sebagai alat bantu masyarakat.
RQ3	Bagaimana penggunaan E-government dalam bidang keimigrasian?	Mengidentifikasi bagaimana penggunaan E-government dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Imigrasi
RQ4	Metode dari penelitian mana yang memiliki penelitian E-government dalam bidang keimigrasian?	Mengidentifikasi metode yang digunakan untuk menganalisis E-government dalam bidang keimigrasian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan metode yang sesuai dalam hal meneliti proses digitalisasi arsip. Dari jurnal-jurnal yang telah dipilih,

ditemukan bahwa metode kualitatif deskriptif lah yang paling sesuai. Tabel 3 menunjukkan hasil tinjauan literatur

Tabel 3. Hasil Tinjauan literatur

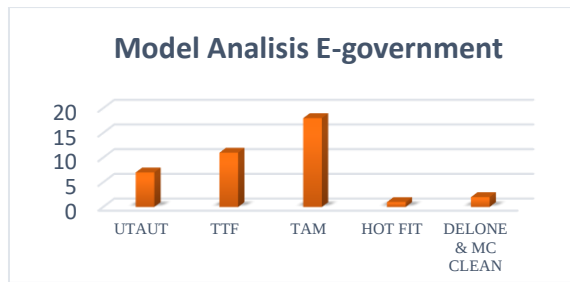
No	Judul	Metode
1	Penggunaan Metode Technology Acceptance Model dalam Analisis E-Procurement di Pemprov Jawa Barat [4]	TAM
2	PENGUNAAN METODE TAM DAN EUCS UNTUK MENGETAHUI TINGKAT PENERIMAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRATIS KABEH [5]	TAM
3	Analisis Kesesuaian Pengguna Aplikasi IAS dengan Metode TTF (CV. Multi Jaya Lestari) [6]	TTF
4	Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19 [7]	TTF dan TAM
5	ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN MODEL UTAUT(Studi Kasus: SMK MVP ARS Internasional) [8]	UTAUT
6	Analisis Technology Acceptance Model(TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking [9]	TAM
7	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kitabisa Menggunakan Model UTAUT-3 [10]	UTAUT
8	Evaluasi Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes ver. 2.0.3) dalam Peningkatan Kinerja Aparat Desa menggunakan Task Technology Fit [11]	TTF

No	Judul	Metode
9	Penerimaan Masyarakat Pada Aplikasi E-Layanan Mandiri di Desa Pucungrejo, Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang [12]	TAM
10	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) [13]	TAM
11	ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PAYMENT BERBASIS FINTECH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)	TAM
12	Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Teknologi Fit dan Kualitas Informasi [14]	TTF
13	Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean [15]	DELONE & MC CLEAN
14	Pengaruh Penggunaan IFS terhadap Kinerja dan Kreativitas Karyawan PT PAL Indonesia (Persero) dengan Pendekatan Task-Technology Fit (TTF) dan Technology Acceptance Model (TAM) [16]	TTF dan TAM
15	Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Palui Baiman Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) [17]	TAM
16	Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM [18]	TAM
17	Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study) [19]	UTAUT
18	Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik STIQ Al-Lathifiyyah Menggunakan Task Technology Fit [20]	TTF
19	IMPLEMENTASI MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO [21]	UTAUT
20	Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Manajemen Trafo (MANTRAP) Menggunakan Metode DeLone and McLean [22]	DELONE & MC CLEAN
21	Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Aplikasi SISMART sebagai Media Pembelajaran pada SMA Adabiyah Palembang [23]	TAM
22	Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik [24]	TAM
23	Evaluasi Keberhasilan Implementasi SIMRS Di Rumah Sakit X Kabupaten Jember Dengan Pendekatan Metode TTF [25]	TTF
24	EVALUASI FITNESS FUNCTION APLIKASI PBB ONLINE MENGGUNAKAN PENDEKATAN HOT FIT MODEL [26]	HOT FIT MODEL
25	Analisa Faktor Keberlanjutan Penggunaan Wearable IoT dengan Menggunakan Metode UTAUT2 dan TTF [27]	UTAUT-TTF
26	<i>Factors Influencing Interest in Continuing Use of e-Wallet Using the Technology Acceptance Model and Task-Technology FIT</i> [28]	TTF-TAM
27	Analisis Adopsi Pengguna Kelompok Usia Muda pada Integrasi Layanan Pembayaran Gopay di Aplikasi Tokopedia Menggunakan Model UTAUT2 & TTF [29]	TTF-UTAUT
28	Analisis Kesesuaian Tugas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kinerja Dosen Menggunakan Metode Task Technology Fit [30]	TTF
29	Evaluasi Kinerja & Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Task Technology Fit [31]	TTF
30	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada Bmkg Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) [32]	TAM
31	ANALISIS APLIKASI PAJAK (E-FILLING DAN E-BILLING) BERBASIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) [33]	TAM
32	ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ISUMBAR MAMBACO OLEH PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) [34]	TAM
33	Analisis Evaluasi Technology Acceptance Model terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan E-Procurement di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat [35]	TAM
34	ANALISIS MINAT MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI DALAM PENGGUNAAN MENDELEY DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM [36])	TAM

4.1. Research Question

Tahap pertama penelaahan hasil pertanyaan yang sudah dinyatakan pada *Research Question*. Model penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh peneliti

terdahulu yang dijadikan referensi terkait topik Analisis *E-government*. Beberapa metode analisis yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Grafik Model Analisis

Dari grafik di atas, terdapat 5 pendekatan yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya terkait dengan *E-government* atau layanan berbasis elektronik. Metode analisis yang diusulkan adalah metode *User Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Task Technology Fit* (TTF), *HOT FIT*, dan *DELON & MC CLEAN*.

Dari hasil review beberapa paper didapatkan hasil, yaitu terdapat dua model analisis yang sering digunakan dalam menganalisis layanan *E-government* yaitu *Task Acceptance Model* (TAM) dan *Task Technology Fit* (TTF). Kemudian, dari grafik di atas jelas bahwa model *Task Acceptance Model* (TAM) paling umum digunakan untuk menganalisis *E-government*.

TAM ialah suatu model yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar penerimaan pengguna pada teknologi. TAM dikembangkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986 dengan meluncurkan variabel *Perceived Easy of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Kemudian dikembangkan lagi pada tahun 1996 oleh Davis bersama Venkateh dengan menambahkan variabel *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan). Pada tahun 2001, Gahtani memodifikasi model TAM dengan menambahkan variabel *Behavioral Intention* (kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan) dan *Actual System Use* (penggunaan sistem informasi secara aktual) [35].

Dalam memilih *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai metode analisis, penulis memiliki tiga motivasi utama, yaitu:

a. Keandalan dalam Menganalisis Penerimaan Teknologi

- TAM adalah model yang telah terbukti efektif dalam memaknai faktor-faktor yang menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu.
- Model ini mengukur dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang secara langsung mempengaruhi niat pengguna dalam menerima teknologi baru.
- Dengan keandalannya yang tinggi, TAM sering digunakan dalam penelitian akademik dan studi industri.

b. Kesederhanaan dan Fleksibilitas Model

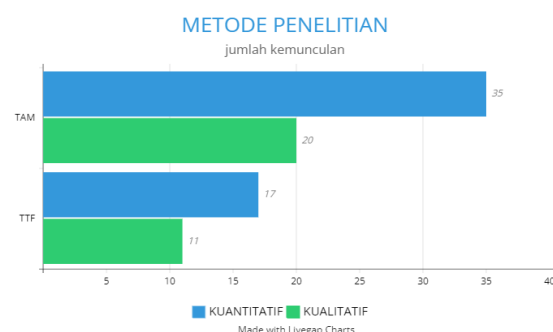
- TAM memiliki struktur yang sederhana dibandingkan dengan model lain seperti UTAUT atau *Diffusion of Innovation* (DOI), sehingga lebih mudah diterapkan dalam berbagai konteks teknologi.
- Model ini juga dapat dimodifikasi dengan variabel tambahan sesuai dengan kebutuhan penelitian, seperti menambahkan faktor sosial, kepercayaan, atau faktor eksternal lainnya.

c. Dukungan Empiris dan Popularitas dalam Penelitian Teknologi

- TAM telah digunakan dalam berbagai studi di bidang sistem informasi, *e-learning*, *E-government*, *e-commerce*, dan teknologi lainnya.
- Banyak penelitian sebelumnya yang telah membuktikan keakuratan dan validitas model ini, sehingga memberikan dasar yang kuat bagi penulis dalam mengadopsi metode ini.

E-government dalam keimigrasian merupakan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah pemanfaatan aplikasi M-Paspor untuk pendaftaran antrian pembuatan paspor. Manfaat *E-government* dalam keimigrasian mempermudah masyarakat yang sibuk untuk mengajukan permohonan paspor, mengurangi kerumunan di kantor imigrasi, membantu petugas pelaksana pengurusan paspor, Meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pembuatan paspor, dan lain-lain.

Metode yang pernah digunakan untuk melakukan analisis *E-government* dalam bidang keimigrasian sudah cukup banyak. Tabel dibawah merupakan rangkuman metode dari Research



Gambar 3. Jumlah jurnal yang menggunakan metode tertentu pada ruang lingkup keimigrasian

Question 4.

Dari Gambar di atas, metode yang paling sering digunakan ialah metode penelitian kuantitatif dengan

model TAM yakni sebanyak 35 jurnal yang membahas *E-government* pada ruang lingkup keimigrasian. Metode tersebut dapat memungkinkan penelitian dilakukan secara terstruktur dan sistematis dari tahap awal hingga akhir.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-government* telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, khususnya dalam sektor keimigrasian. Metode *Task Acceptance Model* (TAM) dan *Task Technology Fit* (TTF) menjadi pendekatan yang paling sering digunakan dalam analisis efektivitas implementasi *E-government*. Selain itu, transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi M-Paspor, telah membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean fisik di kantor imigrasi. Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi dalam penerapan *E-government*, seperti kurangnya infrastruktur digital yang merata, resistensi terhadap perubahan, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi sistem digital.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif dalam pengembangan *E-government*. Pemerintah perlu meningkatkan literasi digital bagi masyarakat dan aparaturnya agar adopsi teknologi dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, penguatan regulasi terkait standar operasional *E-government* perlu diperjelas guna memastikan keseragaman dan keberlanjutan sistem di berbagai instansi pemerintahan. Peningkatan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi juga menjadi langkah penting agar akses terhadap layanan digital dapat merata di seluruh wilayah. Terakhir, pengembangan sistem *E-government* harus lebih fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk dengan memperhatikan keamanan data dan kemudahan penggunaan bagi kelompok rentan. Dengan demikian, implementasi *E-government* di Indonesia dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. W. Desi Budha Jayanti and S. Sjamsuddin, "Transformasi Digital Program Inovasi Bali Smart Island dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bali," 2024.
- [2] P. Assiroj, "EFEKTIVITAS APLIKASI E-ARSIP PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI CILACAP," *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, vol. 6, no. 1, pp. 31–54, Aug. 2023, doi: 10.52617/jikk.v6i1.406.
- [3] G. T. Ikbali Tawakal, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. 2018. Accessed: Feb. 12, 2025. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=dqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=pemerintahan+&ots=Z_Iiv15-1M&sig=Cq1vJoRnbt9kn_I4Hftx_3nwsKk&redir_esc=y#v=onepage&q=pemerintahan&f=false
- [4] Sarah Hana Fitriyah, "Penggunaan Metode Technology Acceptance Model dalam Analisis E-Procurement di Pemprov Jawa Barat," *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, pp. 147–156, Dec. 2022, doi: 10.29313/jrieb.vi.1309.
- [5] S. Rosiana, D. Krisbiantoro, and A. Azis, "PENGUNAAN METODE TAM DAN EUCS UNTUK MENGETAHUI TINGKAT PENERIMAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRATIS KABEH," 2023. [Online]. Available: <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id>.
- [6] T. Wulandari Ginting and D. Freslie, "Analisis Kesesuaian Pengguna Aplikasi IAS dengan Metode TTF Pada CV. Multi Jaya Lestari," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, vol. 10, no. 1, pp. 42–51, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse42>
- [7] I. Sulistyaningsih and J. Nugraha, "Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19," 2022. [Online]. Available: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- [8] N. Hidayati and Y. Ramdhani, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT," *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, vol. 1, no. 1, pp. 85–95, Jun. 2020, doi: 10.46510/jami.v1i1.22.
- [9] A. Siswoyo and B. S. Irianto, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking," *Owner*, vol. 7, no. 2, pp. 1196–1205, Apr. 2023, doi: 10.33395/owner.v7i2.1440.
- [10] A. Hilyah, D. Fakhru Shiddieq, N. Sugih Lestari, and D. Turipnam Alamanda, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kitabisa Menggunakan Model UTAUT-3," 2024.
- [11] W. L. Y. Saptomo, I. Prasetyo, B. S. Nugroho, and E. Rimawati, "Evaluasi Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes ver. 2.0.3) dalam Peningkatan Kinerja Aparat Desa menggunakan Task Technology Fit," *Jurnal Ilmiah SINUS*, vol. 20, no. 1, p. 47, Jan. 2022, doi: 10.30646/sinus.v20i1.580.
- [12] F. A. Sabela, J. T. Nugraha, G. Mali, and E. B. Orbawati, "Penerimaan Masyarakat Pada Aplikasi E-Layanan Mandiri di Desa Pucungrejo, Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang," 2024.

- [13] B. A. Stefany, F. M. Wibowo, and C. Wiguna, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 3, no. 1, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [14] Y. Kasmawati and A. W. Kuncoro, "Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Teknologi Fit dan Kualitas Informasi," *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*, vol. 5, no. 3, pp. 355–362, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJL/index>
- [15] M. Fahry, R. Oktaria M, G. D, M. R. Borroek, and A. Feranika, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean," *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, vol. 4, no. 2, pp. 538–547, Dec. 2023, doi: 10.47065/jtear.v4i2.1086.
- [16] J. Sains and D. Seni Its, "Pengaruh Penggunaan IFS terhadap Kinerja dan Kreativitas Karyawan PT PAL Indonesia (Persero) dengan Pendekatan Task-Technology Fit (TTF) dan Technology Acceptance Model (TAM)," vol. 9, no. 1, 2020.
- [17] H. Khatimi *et al.*, "Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Palui Baiman Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," 2022.
- [18] I. Penulis, I. A. Kartika, A. A. Putri, N. Galang, and J. T. Nugraha, "Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM," vol. 4, no. 3, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttps://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- [19] M. T. Hidayat, Q. Aini, and E. Fetrina, "Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study)," 2020.
- [20] R. A. Putri, R. A. Putra, M. L. Dalafranka, F. Sains, and D. Teknologi, "Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik STIQ Al-Lathifiyyah Menggunakan Task Technology Fit," 2022. [Online]. Available: <https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/index>
- [21] Z. Y. Pamungkas and A. Sudiarno, "IMPLEMENTASI MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO," vol. 9, no. 3, pp. 569–578, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296047.
- [22] D. Nur Rahayu, Darmansyah, and Marchendra, "Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Manajemen Trafo (MANTRAP) Menggunakan Metode DeLone and McLean," 2022.
- [23] B. Effendi, A. Sabana Tori, and M. Ilhamsyah, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Aplikasi SISMART sebagai Media Pembelajaran pada SMA Adabiyah Palembang," *TEKNOMATIKA*, vol. 11, no. 02, pp. 1–5, 2021.
- [24] T. Sugihartono and R. Rian Chrisna Putra, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik," *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 97–105, Dec. 2020, doi: 10.33372/stn.v6i2.651.
- [25] Suhartat, D. S. H. Putra, S. Farlinda, and A. P. Wicaksono, "EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SIMRS DI RUMAH SAKIT X KABUPATENJEMBER DENGAN PENDEKATAN METODE TTF," 2022.
- [26] S. Kasus *et al.*, "EVALUASI FITNESS FUNCTION APLIKASI PBB ONLINE MENGGUNAKAN PENDEKATAN HOT FIT MODEL," *Sains dan Teknologi*, vol. 10, no. 3, pp. 2023–1096, 2023, doi: 10.47668/edusaintek.v8i1.893.
- [27] S. D. Ranti and R. Roestam, "Analisa Faktor Keberlanjutan Penggunaan Wearable IoT dengan Menggunakan Metode UTAUT2 dan TTF," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, vol. 11, no. 2, p. 230, Jul. 2023, doi: 10.26418/justin.v11i2.54565.
- [28] N. A. Narendrar, J. E. Suseno, and D. M. K. Nugraheni, "Factors Influencing Interest in Continuing Use of e-Wallet Using the Technology Acceptance Model and Task-Technology FIT," *Mimbar Ilmu*, vol. 28, no. 2, pp. 221–230, Aug. 2023, doi: 10.23887/mi.v28i2.61228.
- [29] H. Putri Rahima, B. Trias Hanggara, W. Hayuhardhika Nugraha Putra, and P. Korespondensi, "ANALISIS ADOPSI PENGGUNA KELOMPOK USIA MUDA PADA INTEGRASI LAYANAN PEMBAYARAN GOPAY DI APLIKASI TOKOPEDIA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2 & TTF," 2024, doi: 10.25126/jtiik.2024118053.
- [30] S. Ariani, R. Aryani, and D. Lestari, "Analisis Kesesuaian Tugas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kinerja Dosen Menggunakan Metode Task Technology Fit," *Februari*, 2025, [Online]. Available: <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jis/index>
- [31] D. Kardha, R. Herawati, and Y. Kristiana, "Evaluasi Kinerja & Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Task

- Technology Fit,” vol. 10, no. 2, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [32] F. W. Dewati, A. D. Setiawan, Y. Z. Arief, S. Wilyanti, A. Jaenul, and A. Pangestu, “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada Bmkg Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, vol. 3, no. 02, pp. 161–170, Oct. 2023, doi: 10.47709/jpsk.v3i02.2934.
- [33] D. Fadhilatunisa, M. Miftach Fakhri, and R. Jannah, “ANALISIS APLIKASI PAJAK (E-FILLING DAN E-BILLING) BERBASIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, vol. 1, p. 2022, 2022, doi: 10.24252/jiap.v8i1.28714.
- [34] Riko Alfandi1, “ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ISUMBAR MAMBACO OLEH PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL),” 2024.
- [35] S. H. Fitriyah, D. S. Wahyuni, A. Julia, and N. N. Naim, “Analisis Evaluasi Technology Acceptance Model terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan E-Procurement di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat,” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, vol. 5, no. 1, pp. 164–186, Jul. 2022, doi: 10.47467/alkharaj.v5i1.1145.
- [36] H. Jurnal, N. K. Hasna, K. Kurniabudi, and C. Saputra, “ANALISIS MINAT MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI DALAM PENGGUNAAN MENDELEY DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM,” *Maret*, vol. 2, no. 1, pp. 90–100, 2022