

ANALISIS KEPUASAN PEMOHON TERHADAP INOVASI BERBASIS APLIKASI : SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Maulana Akbar, Besse Hartati, Gunawan Ari Nursanto

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

Jalan Satria Sudirman No. 1, Tangerang, Indonesia

akbarfyliano@gmail.com

ABSTRAK

Di era digital, inovasi berbasis aplikasi semakin banyak diterapkan dalam layanan publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah sejauh mana kepuasan pemohon dapat ditingkatkan melalui layanan berbasis aplikasi, serta tantangan apa saja yang dihadapi dalam penerapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pemohon terhadap layanan berbasis aplikasi, serta memberikan rekomendasi berbasis literatur untuk peningkatan kualitas layanan tersebut. Metode penelitian menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan protokol PRISMA. Data dikumpulkan dari berbagai basis data akademik seperti CrossRef, Semantic Scholar, Google Scholar, dan IEEE-Xplore, dengan total 33 artikel terpilih yang dianalisis dari rentang tahun 2020 hingga 2024. Hasil menunjukkan bahwa 70% studi menggunakan pendekatan kualitatif dan 76% layanan yang diteliti berbasis aplikasi. Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pemohon meliputi kecepatan layanan, kemudahan akses, keandalan sistem, dan kualitas respons petugas. Rekomendasi strategis mencakup penerapan teknologi lanjutan seperti AI dan chatbot, serta pelatihan SDM dan perbaikan infrastruktur digital.

Kata kunci : *Kepuasan pemohon, Inovasi layanan Aplikasi, SLR, PRISMA*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik. Layanan yang sebelumnya manual kini beralih ke sistem aplikasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan kemudahan, kecepatan, dan keterbukaan informasi. Penerapan aplikasi seperti M-Paspor, Tangerang Live, dan Digidesa adalah bukti nyata dari upaya tersebut. Di era digital yang berkembang pesat dan cepat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi faktor utama dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik maupun layanan di sektor swasta. Salah satu bentuk inovasi yang semakin banyak diterapkan yaitu pengembangan layanan berbasis aplikasi [1]. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga lebih cepat, efisien, dan transparan. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, muncul berbagai tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, ketimpangan infrastruktur antar wilayah, serta keamanan data pribadi. Belum semua inovasi berbasis aplikasi memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan [2]. Sehingga penting untuk meninjau faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis berbagai studi terkait inovasi layanan publik berbasis aplikasi dan menganalisis kepuasan pemohon terhadap layanan tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan teknologi dan strategi implementasi layanan digital yang lebih inklusif [3]. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai institusi pemerintah maupun swasta, telah

mengembangkan aplikasi yang memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan, melacak status permohonan, mendapatkan informasi, hingga menyelesaikan transaksi secara digital. Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang kompleks, meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian dilakukan dengan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) berbasis PRISMA, yang memungkinkan identifikasi pola umum dan celah dalam penelitian sebelumnya. Temuan-temuan dari studi ini akan menjadi landasan dalam menyusun rekomendasi praktis untuk optimalisasi layanan publik berbasis aplikasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pemohon dalam Pelayanan Publik Digital

Kepuasan pemohon merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks digitalisasi [4]. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas layanan yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sebagaimana dirumuskan dalam SERVQUAL Model.

Dalam konteks pelayanan berbasis aplikasi, pemohon tidak lagi menilai kualitas layanan dari interaksi tatap muka, melainkan melalui efisiensi sistem, kejelasan informasi, kecepatan respon aplikasi, serta tingkat keberhasilan penyelesaian layanan [5]. Oleh karena itu, dimensi kualitas layanan digital perlu diperluas melibatkan aspek user interface (UI), user experience (UX), dan interaktivitas teknologi.

2.2. Inovasi Layanan Publik Berbasis Aplikasi

Inovasi layanan publik berbasis aplikasi merupakan bagian dari implementasi e-Government yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan transparansi layanan [6]. Inovasi ini mendukung pengurangan birokrasi yang panjang dan meningkatkan keterjangkauan layanan oleh masyarakat. Layanan digital berbasis aplikasi menjadi solusi strategis untuk menciptakan pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap tuntutan zaman, sejalan dengan prinsip Dynamic Governance.

Literatur terbaru menunjukkan bahwa aplikasi digital seperti M-Paspor, Digidisa, dan Tangerang Live telah diterapkan oleh berbagai institusi pemerintah dalam rangka mempercepat pelayanan publik. Studi-studi tersebut menegaskan bahwa adopsi teknologi digital dapat secara signifikan memperbaiki persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

2.3. Model Penerimaan Teknologi oleh Pengguna

Dalam mengkaji adopsi teknologi layanan publik oleh pemohon, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) memberikan landasan teoretis yang kuat. Model ini menyatakan bahwa Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) adalah dua faktor utama yang menentukan sikap pengguna terhadap teknologi baru.

Studi-studi yang direview dalam SLR ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti *kemudahan penggunaan*, *kejelasan navigasi*, dan *kecepatan respon aplikasi* merupakan turunan dari konstruk TAM yang memengaruhi kepuasan pemohon [7]. Dengan demikian, pemahaman terhadap persepsi pengguna menjadi kunci utama dalam pengembangan inovasi berbasis aplikasi.

2.4. Keberhasilan Sistem Informasi Publik

Keberhasilan penerapan sistem aplikasi layanan publik juga dapat ditinjau melalui DeLone and McLean IS Success Model (2003) yang mencakup enam dimensi: Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, dan Net Benefits. Model ini digunakan secara luas dalam mengevaluasi sistem berbasis IT dalam berbagai sektor termasuk pemerintahan.

Beberapa artikel dalam penelitian ini secara implisit mencerminkan dimensi tersebut. Misalnya, kualitas informasi pada aplikasi pelayanan paspor, keandalan sistem M-Paspor, serta kepuasan terhadap respon petugas melalui fitur pengaduan digital.

2.5. Tantangan Inovasi Digital dalam Layanan Publik

Meskipun inovasi berbasis aplikasi memberikan kemudahan akses dan efisiensi, berbagai tantangan tetap ada, seperti kesenjangan digital, literasi teknologi yang rendah, keterbatasan infrastruktur, hingga isu keamanan data pribadi [8]. Hal ini sejalan dengan temuan Dwivedi yang menyebutkan bahwa adopsi e-

Government memerlukan dukungan ekosistem digital yang matang.

Beberapa literatur mengungkapkan bahwa keterbatasan pemahaman pengguna, minimnya pelatihan petugas, serta kendala teknis menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi [9]. Oleh karena itu, pengembangan inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada manajemen perubahan organisasi dan peningkatan kapasitas SDM.

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.

3.1. Tahap 1 : Kriteria kelayakan artikel.

Ditentukan oleh Inclusion Criteria (IC), yaitu: C1: artikel harus merupakan penelitian asli yang telah dipelajari dan ditulis dalam Bahasa Indonesia.

- a. IC2: artikel diterbitkan antara tahun 2013 hingga 2024.
- b. IC3: artikel bertujuan untuk menganalisis metode dan perangkat peneliti lain untuk melakukan penelitian terkait Analisis Kepuasan Pemohon Terhadap Inovasi Berbasis Aplikasi.

3.2. Tahap 2 : Penetapan sumber literatur

- a. Literatur dicari pada basis data daring dengan repositori signifikan untuk studi akademis seperti Crossreff, Semantic Scholar dan Google Scholar.
- b. Pada artikel-artikel yang memenuhi syarat untuk IC, dicari juga penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3. Tahap 3 : Pemilihan Literatur

- a. Kata Kunci penentuan pertama Adalah “Analisis Kepuasan Pemohon dan lalu kata kunci selanjutnya yaitu Inovasi Berbasis Aplikasi”.
- b. Untuk mengeksplorasi dan memilih judul, abstrak dan artikel
- c. kata kunci diperoleh 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 terpilih dinilai kembali untuk menemukan penelitian terkait

3.4. Tahap 4 : Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara manual dengan membuat formulir ekstraksi data. Penelitian ini memfilter 252.005 jurnal berdasarkan kata kunci “Analisis Kepuasan Pemohon” dan 886.950 artikel berdasarkan kata kunci “Inovasi Berbasis Aplikasi” dari seluruh sumber dan kriteria dan seluruh artikel, 97

jurnal ilmiah layak menjadi calon referensi menurut judul dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian atau research question. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, hanya terdapat 32 artikel terpilih yang memenuhi syarat untuk penelitian ini. Tabel 1 menunjukkan data yang telah dikumpulkan.

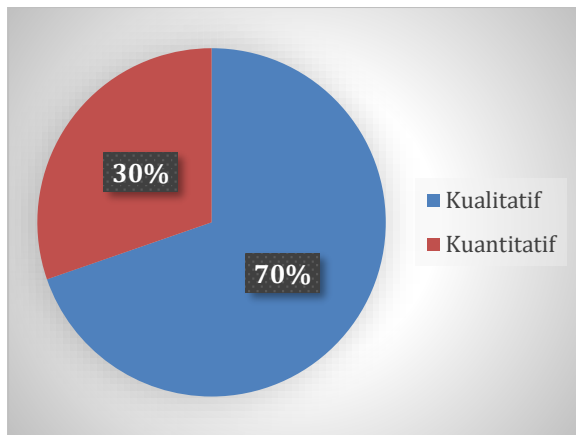
Tabel 1. Hasil Seleksi Jurnal Penelitian

Sumber	Analisis Kepuasan Pemohon	Inovasi Berbasis Aplikasi	Kandidat	Terpilih
Crossreff	193.204	161.445	12	4
Samantic Schoolar	44.800	73.000	21	6
Google Schoolar	14.000	637.000	54	21
IEEE-Xplore	1	15.505	10	2
Total	252.005	886.950	97	33

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

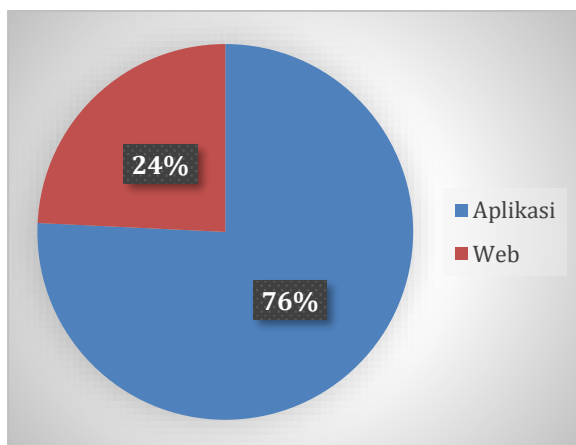
Tabel 2. Hasil Tinjauan Literatur

N0	Judul	Tahun	Pendekatan	Platform
1.	Penyelenggaraan..	2024	Kualitatif	Web
2.	Persepsi..	2024	Kualitatif	Web
3.	Analisis...	2020	Kualitatif	Aplikasi
4.	Inovasi..	2023	Kualitatif	Aplikasi
5.	Peran...	2024	Kualitatif	Aplikasi
6.	Customer...	2023	Kualitatif	Web
7.	Menuju..	2021	Kuantitatif	Aplikasi
8.	Pengaruh...	2022	Kuantitatif	Aplikasi
9.	Pemanfaatan...	2021	Kualitatif	Aplikasi
10.	Kontribusi...	2018	Kuantitatif	Aplikasi
11.	Inovasi...	2023	Kualitatif	Aplikasi
12.	Analisis...	2024	Kualitatif	Aplikasi
13.	Analisis...	2021	Kualitatif	Aplikasi
14.	Inovasi...	2020	Kualitatif	Aplikasi
15.	Inovasi...	2022	Kualitatif	Aplikasi
16.	Inovasi...	2018	Kualitatif	Aplikasi
17.	Inovasi...	2019	Kualitatif	Aplikasi
18.	Pengembangan...	2020	Kuantitatif	Web
19.	Inovasi...	2021	Kualitatif	Aplikasi
20.	Pembelajaran...	2023	Kuantitatif	Aplikasi
21.	Pelatihan...	2023	Kualitatif	Aplikasi
22.	Pengembangan...	2024	Kualitatif	Aplikasi
23.	Inovasi...	2022	Kualitatif	Aplikasi
24.	Inovasi...	2018	Kualitatif	Aplikasi
25.	Inovasi...	2024	Kualitatif	Aplikasi
26.	Inovasi...	2023	Kualitatif	Aplikasi
27.	Inovasi...	2023	Kuantitatif	Aplikasi
28.	Pengaruh...	2018	Kuantitatif	Web
29.	Inovasi...	2024	Kuantitatif	Web
30.	Inovasi...	2021	Kualitatif	Aplikasi
31.	On...	2020	Kuantitatif	Web
32.	Research...	2019	Kuantitatif	Aplikasi



Gambar 1. Distribusi Pendekatan yang digunakan

Berdasarkan data yang ada disamping terhadap pendekatan yang digunakan oleh peneliti pada literatur review. Telah ditemukan beberapa pendekatan utama yang signifikan yaitu Metode Kualitatif yang memiliki tingkatan jumlah yaitu 23 dengan 70% dan Metode Kuantitatif memiliki tingkatan jumlah yaitu 10 dengan 30%..



Gambar 2. Distribusi Platform yang digunakan

Berdasarkan data yang ada terhadap Platform yang digunakan oleh peneliti pada literatur review. Telah ditemukan beberapa platform utama yang signifikan yaitu platform berbasis aplikasi yang memiliki tingkatan jumlah yaitu 25 dengan 76% dan platform berbasis web yang memiliki tingkatan yaitu 8 dengan 24%.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pemohon terhadap inovasi layanan berbasis aplikasi [10]. menggunakan metode tinjauan literatur sistematis (SLR) dengan pendekatan PRISMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar studi menggunakan metode kualitatif (70%), yang menekankan pada aspek pengalaman dan persepsi pengguna. Selain itu, platform berbasis aplikasi lebih dominan digunakan (76%) dibandingkan platform web, menandakan bahwa digitalisasi layanan publik lebih banyak mengarah ke pengembangan aplikasi.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemohon meliputi kecepatan layanan, kemudahan akses, keandalan sistem, dan kualitas respons petugas. Meskipun inovasi berbasis aplikasi terbukti, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan [11]. penelitian ini juga menemukan adanya tantangan dalam adaptasi teknologi oleh pengguna, keterbatasan infrastruktur, serta keamanan data yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan berbasis aplikasi, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan menambahkan lebih banyak variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti keamanan data dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, pengembangan teknologi seperti penggunaan AI dan chatbot dapat dioptimalkan untuk meningkatkan otomatisasi layanan dan mengurangi beban kerja petugas [12]. Peningkatan kualitas layanan juga dapat dilakukan melalui pelatihan bagi petugas serta perancangan aplikasi yang lebih ramah pengguna (user-friendly). Evaluasi berkelanjutan melalui survei kepuasan pengguna dan analisis data penggunaan aplikasi juga penting agar inovasi ini dapat terus disempurnakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan penelitian ini adalah survei yang dilakukan terhadap makalah ini antara tahun 2013 hingga 2024. Sehingga pada penelitian berikutnya, peneliti dapat menambahkan durasi untuk meningkatkan akurasi dan kualitas serta menguraikan beberapa aspek pembandingan untuk dikombinasikan untuk mendapatkan penelitian yang lebih kuat dan bermanfaat. Peneliti akan mengevaluasi kekurangan yang ada dan akan jauh lebih baik lagi kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Yulianto, "Customer Experience sebagai Alternatif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Yogyakarta)," *Journal Of Social Science Research*, pp. 1-15, 2023
- [2] R. W. & L. L. Ul Qadri, "Inovasi Manajemen Pengelolaan Sampah yang Berwawasan Lingkungan di Kota Pontianak berbasis Aplikasi," *Jurnal Eksos*, pp. 144-160, 2020
- [3] D. H. Silvia Eka Ramadhani P.G, "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, pp. 1360-1366, 2022
- [4] E. P. H. R. E. M. H. P. Sicilia Selvy Panelewen, "Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi kelas I TPI Manado," *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosia*, pp. 98-104, 2022
- [5] D. I. Puspita, "PENYELENGGARAAN PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) DEPOK

- DITINJAU DARI PERSPEKTIF DYNAMIC GOVERNANCE," *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik* Vol.6 No.1 Maret 2024, pp. 59-68, 2024
- [6] I. N. A. P. P. P. Priati, "IMPLEMENTASI METODESEARCH ENGINE OPTIMIZATION(SEO) PADA SITUS WEB IMIGRASI WONOSOBO," *Infotech Journal*, vol. 8, no. 1, pp. 41-52, 2022
- [7] M. A. Noviyanti, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok," *Provider Jurnal Ilmu pemerintahan*, pp. 153-167, 2023
- [8] H. P. Novi Anggraeni, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT STUDI KASUS PADA APLIKASI SAPA CETAR," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, pp. 2009-2014, 2021
- [9] S. S. P. A. S. P. Nikko Anung Saktiawan, "Peran Whatsapp Gateway dalam Implementasi Kerja Sama Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pernalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Batang)," *Journal of Mandalika Literature*, pp. 840-850, 2024
- [10] N. A. D. P. Y. S. A. Nazela Fatmarella Lestaluhi, "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF DYNAMIC GOVERNANCE (Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)," *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF*, pp. 19-26, 2020
- [11] D. F. A. Nahda Alfira1, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA PANDAU JAYA KECAMATAN SIAK HULU," *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, pp. 579-589, 2024
- [12] A. R. A. N. Muhammad Riduan, "Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat)," *Jurnal Media Birokasi*, pp. 113-132, 2023