

**SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: ANALISIS METODE PENERIMAAN
TEKNOLOGI PADA LAYANAN PUBLIK DIGITAL DI INDONESIA DENGAN
FOKUS PADA LAYANAN KEIMIGRASIAN DIGITAL**

Ramadhan Purnama Aji Pangestu¹, Wilonotomo², Okky Pratama Martadireja³

^{1,2,3}Politeknik Imigrasi dan Pemasayarakatan Indonesia

¹ramadhanpurnamaajip@gmail.com, ²wilonotomo@gmail.com,

³okky.martadireja@poltekim.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation in Indonesia has accelerated the implementation of public digital services in various sectors, including civil registration, regional administration, licensing, archiving, education, and immigration. However, the success of public digital services is determined not only by system availability, but also by users' acceptance of the technology. This study aims to identify the most dominant and most relevant theoretical model for analysing technology acceptance in Indonesian public digital services, with a particular focus on digital immigration services. This study employed a Systematic Literature Review (SLR) using the PRISMA guideline. Literature was searched through Google Scholar, Scopus, Garuda, and Semantic Scholar within the publication period of 2021-2026. The review process consisted of five stages: determining eligibility criteria, identifying literature sources, selecting literature, collecting data, and selecting data items. From the search process, 30 journal articles were selected for final review. The findings indicate that the Technology Acceptance Model (TAM) is the most dominant model used in analysing technology acceptance in Indonesian public digital services and is also the most relevant model because its core constructs, namely perceived usefulness and perceived ease of use, consistently explain users' attitudes, behavioural intentions, and acceptance behaviour. This dominance is particularly visible in digital immigration services, including studies on M-Paspor, M-Passport, SITI NGADU, and immigration autogate. Although UTAUT, DeLone and McLean, and several integrated models are also used, TAM remains the most practical and dominant framework for this domain.

Keywords: *digital immigration service, digital public service, PRISMA, TAM, technology acceptance*

ABSTRAK

Transformasi digital di Indonesia telah mendorong penerapan layanan publik digital di berbagai sektor, termasuk kependudukan, pemerintahan daerah, perizinan, kearsipan, pendidikan, dan keimigrasian. Namun, keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, melainkan juga oleh tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi model teori yang paling dominan dan paling relevan untuk menganalisis penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia, dengan fokus khusus pada layanan keimigrasian digital. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pedoman

PRISMA. Literatur ditelusuri melalui Google Scholar, Scopus, Garuda, dan Semantic Scholar dengan rentang tahun 2021-2026. Proses kajian dilakukan melalui lima tahap, yaitu penetapan kriteria kelayakan, penetapan sumber literatur, seleksi literatur, pengumpulan data, dan seleksi item data. Dari proses penelusuran tersebut diperoleh 30 artikel jurnal terpilih untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil kajian menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang paling dominan digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia sekaligus menjadi model yang paling relevan karena konstruk utamanya, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, secara konsisten mampu menjelaskan sikap, niat, dan perilaku penerimaan pengguna. Dominasi tersebut terlihat jelas pada layanan keimigrasian digital, termasuk penelitian tentang M-Paspor, M-Passport, SITI NGADU, dan autogate imigrasi. Meskipun UTAUT, DeLone and McLean, serta model integratif juga digunakan, TAM tetap menjadi kerangka yang paling dominan dan paling aplikatif dalam domain ini.

Kata Kunci: layanan keimigrasian digital, layanan publik digital, penerimaan teknologi, PRISMA, TAM

A. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi bagian sentral dari reformasi pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah pusat maupun daerah terus mengembangkan layanan berbasis aplikasi dan website untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan tersebut tampak pada layanan kependudukan digital, layanan pemerintahan daerah, layanan arsip, layanan pendidikan, dan layanan keimigrasian digital seperti M-Paspor, autogate, dan kanal pengaduan keimigrasian digital. Penelitian terhadap M-Paspor di Bandar Lampung dan M-Passport di Singkawang menunjukkan

Model (TAM) untuk menjelaskan penerimaan pengguna, sedangkan adopsi M-Paspor di Tanjung Balai Karimun dianalisis menggunakan UTAUT. Penelitian lain juga menggunakan TAM untuk menelaah SITI NGADU dan efektivitas penggunaan autogate imigrasi (Apriansyah et al., 2024; Noeridha, 2025; Nopriyadi et al., 2026; Pardi, 2024; Ronie, 2024).

Walaupun layanan publik digital berkembang pesat, keberhasilan implementasinya tidak cukup diukur dari kehadiran sistem semata. Faktor yang lebih penting adalah sejauh mana pengguna menerima, memahami, dan bersedia menggunakan teknologi tersebut. Oleh sebab itu, penelitian tentang

penerimaan teknologi menjadi penting karena menjelaskan proses pembentukan sikap, niat, dan perilaku penggunaan teknologi. Pada ruang lingkup layanan publik digital di Indonesia, model seperti TAM, extended TAM, UTAUT, dan DeLone and McLean digunakan untuk menelaah aplikasi kependudukan digital, e-government daerah, layanan arsip digital, dan aplikasi kota cerdas seperti JAKI serta Tangerang LIVE. Studi tentang JAKI yang menggunakan model DeLone and McLean dan studi TimSport pada Tangerang LIVE yang menggunakan TAM memperlihatkan bahwa layanan publik digital di tingkat daerah juga dianalisis dengan model-model tersebut (Akbar & Uddin, 2026; Andriyanto et al., 2021; Dai et al., 2024; Dewi & Frinaldi, 2025; Rachman & Indriyanti, 2024).

Di sisi lain, kajian yang secara sistematis memetakan model mana yang paling dominan dan paling relevan untuk digunakan dalam menganalisis penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia masih terbatas. Padahal, pemetaan seperti ini penting untuk membantu peneliti memilih model yang paling tepat secara teoritis dan

empiris. Dalam konteks tersebut, layanan keimigrasian digital menjadi fokus yang strategis karena menampilkan kombinasi antara pelayanan publik, kepatuhan administratif, pengalaman pengguna, dan penggunaan teknologi secara mandiri oleh masyarakat (Liang et al., 2024; Prameswari et al., 2023; Shiddiq et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: model teori apa yang paling dominan dan paling relevan digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia, dengan fokus pada layanan keimigrasian digital?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Penggunaan PRISMA dimaksudkan untuk memastikan identifikasi, seleksi, penyaringan, dan pelaporan artikel dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi. Sesuai struktur baku yang telah ditetapkan, metode penelitian ini

dibagi ke dalam lima tahap, yaitu: Penetapan Kriteria Kelayakan, Penetapan Sumber Literatur, Seleksi Literatur, Pengumpulan Data, dan Seleksi Item Data.

Tahap 1: Menetapkan Kriteria Kelayakan Artikel

Kriteria kelayakan artikel ditetapkan melalui inclusion criteria sebagai berikut:

- a) artikel merupakan penelitian asli yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah;
- b) artikel ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris;
- c) artikel diterbitkan pada rentang tahun 2021-2026;
- d) artikel membahas penerimaan teknologi, adopsi teknologi, penggunaan sistem digital, atau evaluasi penerimaan pengguna;
- e) artikel menggunakan model seperti TAM, UTAUT, DeLone and McLean, model integratif, atau model sejenis;
- f) artikel memiliki relevansi dengan konteks layanan publik digital di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan layanan keimigrasian digital.

Adapun *exclusion criteria* yang digunakan adalah:

- a) artikel non-jurnal, opini, editorial, atau dokumen non-ilmiah;
- b) artikel di luar periode 2021-2026;
- c) artikel yang hanya membahas implementasi teknis tanpa menyentuh aspek penerimaan pengguna;
- d) artikel duplikat dari lebih dari satu basis data;
- e) artikel yang tidak memiliki informasi yang cukup untuk diekstraksi.

Tahap 2: Menetapkan Sumber Literatur

Literatur ditelusuri melalui empat basis data utama, yaitu:

- a) Google Scholar, b) Scopus
- c) Garuda, d) Semantic Scholar

Keempat sumber ini dipilih agar cakupan literatur mencakup publikasi nasional maupun internasional yang relevan dengan topik layanan publik digital dan penerimaan teknologi.

Tahap 3: Seleksi Literatur

Seleksi literatur dilakukan menggunakan kata kunci utama dan kombinasi kata kunci berikut:

- a) "technology acceptance" AND "digital public service" AND Indonesia
- b) "TAM" AND e-government AND Indonesia
- c) "UTAUT" AND layanan publik digital AND Indonesia

- d) "M-Paspor" AND TAM
- e) "M-Passport" AND TAM
- f) "immigration digital service" AND Indonesia
- g) "autogate" AND immigration AND TAM
- h) "IKD" AND TAM
- i) "KLAMPID" AND TAM
- j) "SRIKANDI" AND UTAUT
- k) "JAKI" AND Delone McLean
- l) "Tangerang LIVE" AND TAM

Seleksi dilakukan melalui identifikasi judul, pembacaan abstrak,

penghapusan duplikasi, pemeriksaan isi penuh, lalu penetapan artikel akhir yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tahap 4: Pengumpulan Data

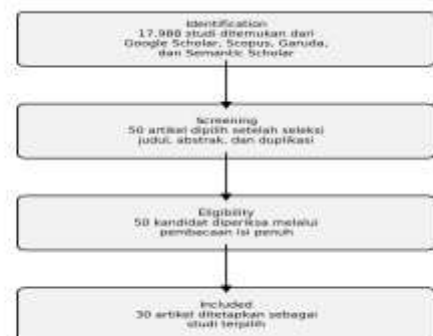
Data dikumpulkan secara manual dari artikel yang memiliki keterkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Rekapitulasi pencarian menunjukkan jumlah artikel yang ditemukan, kandidat artikel, dan artikel terpilih dari masing-masing basis data.

Tabel 1 Pengumpulan Data

Sumber	Studi Ditemukan	Kandidat	Terpilih
Google Scholar	12.480	22	12
Scopus	418	8	6
Semantic Scholar	3.126	11	7
Garuda	1.964	9	5
Total	17.988	50	30

Tahap 5: Seleksi Item Data

Item data yang diekstraksi dari artikel terpilih meliputi: a) nama penulis; b) tahun publikasi; c) judul artikel; d) objek layanan digital; e) platform layanan; f) model teori yang digunakan; g) metode pengumpulan data; h) dan temuan utama.



C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model teori apa yang paling dominan dan paling relevan dalam menganalisis penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia, dengan fokus pada

Gambar 1 Diagram Alur PRISMA layanan keimigrasian digital. Berdasarkan tujuan, penelitian mengidentifikasi karakteristik studi meliputi sumber publikasi, tahun penerbitan, objek layanan, model teori, platform, metode pengumpulan data, dan temuan utama.

Tabel 2 Daftar Jurnal Terpilih

No	Penulis	Judul Lengkap	Tahun
1	Rieska Dwi Anggriana Ronie	Niat Menggunakan M-Paspor: Suatu Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)	2024
2	Pardi	Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office	2024
3	Noeridha	A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: Adoption of M-Paspor at Tanjung Balai Karimun Immigration Office	2025
4	Maria Anityasari, Andreas Pamungkas, Agus Sonhaji	Measuring User Acceptance of E-Government Adoption in an Indonesian Context: A Study of the Extended Technology Acceptance Model	2024
5	Nur Ain Ismail, Lillyan Hadjaratie, M.R.A. Kaluku	Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) pada Sekolah Dasar Kabupaten Bone Bolango	2022
6	Fauzan L. Y. Adha et. al	Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS	2021
7	Muhammad Wahyu A.A. Rachman, Agustin Dwi Indriyanti	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berbasis Mobile Menggunakan Metode TAM	2024
8	Dita Ayu Pangesti et. al	Kajian Penerimaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	2024
9	R.D. Astuti et. al	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	2024
10	Riska H. Dai, Indah R. Padiku, Raupu	Penerapan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)	2024
11	Supanto Nababan, Rumzi Samin, Okparizan	Implementasi Digital Archiving melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Instansi Pemerintah	2026
12	E. Juani et. al	Analisis Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Organisasi Perangkat Daerah	2026
13	A. Rahayu et. al	An Analysis of the Regional Government Information System (SIPD) in Supporting Local Government Administration	2026
14	A.P. Nasution et. al	User Satisfaction Analysis of the Regional Government Information System (SIPD) Using the DeLone and McLean Model	2026
15	K. Aswar et. al	Adoption of E-Government by Indonesian State Universities: An Application of Technology Acceptance Model	2022
16	K. Aswar et. al	An Investigation of the Factors Affecting Citizens' Adoption of E-Government in Indonesia	2023

No	Penulis	Judul Lengkap	Tahun
17	W.A. Sulistyowati et. al	Factors Contributing to E-Government Adoption in Indonesia: An Extension of TAM with Trust	2021
18	M.A.K. Maktub et. al	Citizen Acceptance and Use of the Jakarta Kini (JAKI) E-Government Application	2025
19	Pania Putri Santika Dewi, Aldri Frinaldi	Analisis Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan Aplikasi SINOPEN dalam Transformasi Digital Pelayanan Perizinan di Kota Padang	2025
20	Nusandari et. al	Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang LIVE Menggunakan Information System Success Model (ISSM)	2022
21	Aric Akbar, Badie Uddin	Analisis Layanan TimSport pada Aplikasi Tangerang LIVE Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)	2026
22	Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, Erni	Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean	2021
23	Muhammad Rizky Apriansyah et. al	Analisis Evaluasi Aplikasi SITI NGADU (Sistem Terpadu Informasi Teguran dan Pengaduan) Menggunakan Technology Acceptance Model	2024
24	Ulud Nopriyadi et. al	Penerapan Technology Acceptance Model terhadap Efektivitas Penggunaan Autogate Imigrasi	2026
25	S. Liang, M. Siahaan, Jocelyn	Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean	2024
26	Muhammad Rizky Ash Shiddiq et. al	Fenomenologi Penerbitan Izin Tinggal Keimigrasian melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram	2025
27	G.A. Nursanto et. al	Penguatan Pemahaman Masyarakat tentang Autogate sebagai Bentuk Transformasi Digital Keimigrasian	2025
28	M. Fatkhul Nur Fajri, Virra Widhiningsih, Rahmawati Nurul Jannah	Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Kemudahan Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak	2023
29	Anisa Prameswari, Saifullah Zakaria, Selvi Centia	Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022	2023
30	D. Afrizal et. al	Citizens' Intention to Use E-Government Services in Local Government by Integrating UTAUT, TPB, and TAM Model	2024

Tabel 3 Karakteristik Artikel Terpilih

Kode	Objek Layanan	Platform	Model	Metode Pengumpulan Data	Temuan Utama
J1	M-Paspor Bandar Lampung	Mobile	TAM	Kuesioner	Persepsi kegunaan dan kemudahan memengaruhi niat penggunaan
J2	M-Passport Singkawang	Mobile	TAM	Kuesioner	TAM efektif menjelaskan kepuasan dan adopsi pengguna
J3	M-Paspor Karimun	Mobile	UTAUT	Kuesioner/PLS	Ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan
J4	E-Government lokal	Web/mobile	Extended TAM	Kuesioner	Trust memperkuat daya jelas TAM
J5	Dapodik	Web	TAM	Kuesioner	TAM relevan untuk layanan pendidikan digital
J6	Dapodik	Web	TAM+EU CS	Kuesioner	TAM dominan, EUCS melengkapi kepuasan
J7	IKD	Mobile	TAM	Kuesioner	Penerimaan pengguna aplikasi kependudukan digital tergolong tinggi
J8	IKD	Mobile	TAM-adaptif	Kuesioner	Kemudahan dan kemanfaatan tetap menjadi inti
J9	IKD	Mobile	TAM	Kuesioner	Faktor penerimaan berjalan searah dengan konstruk TAM
J10	SRIKANDI	Web	UTAUT	Kuesioner	UTAUT dipakai pada sistem administrasi digital
J11	SRIKANDI	Web	Implementasi/UTAUT	Wawancara	Kendala SDM dan infrastruktur masih muncul
J12	SIPD	Web	TAM	Kuesioner	Persepsi manfaat dan kemudahan berperan penting
J13	SIPD	Web	Implementasi	Wawancara	Faktor organisasi memengaruhi penggunaan
J14	SIPD	Web	DeLone-McLean	Kuesioner	Kualitas sistem dan kualitas informasi terkait kepuasan
J15	E-government perguruan tinggi	Web	TAM	Kuesioner	TAM menjelaskan adopsi layanan digital institusional
J16	E-government warga	Web/mobile	TAM/extended	Kuesioner	Trust dan benefit memperkuat niat penggunaan
J17	E-government Indonesia	Web/mobile	Extended TAM	Konseptual	TAM tetap menjadi kerangka dasar
J18	JAKI	Mobile	Integratif	Kuesioner	Model gabungan dipakai untuk kota cerdas
J19	SINOPEN	Web	TAM	Kuesioner/SEM	Kemudahan, manfaat, dan trust signifikan
J20	Tangerang LIVE	Mobile	ISSM	Kuesioner	Fokus pada kesuksesan sistem
J21	TimSport/Tangerang LIVE	Mobile	TAM	Kuesioner	TAM dipakai untuk menjelaskan actual use layanan kota
J22	JAKI	Mobile	DeLone-McLean	Kuesioner	Fokus pada kualitas sistem, informasi, dan manfaat bersih

Kode	Objek Layanan	Platform	Model	Metode Pengumpulan Data	Temuan Utama
J23	SITI NGADU	Website	TAM	Wawancara/observasi	TAM memetakan manfaat, kemudahan, sikap, dan niat
J24	Autogate imigrasi	Self-service gate	TAM	Kuesioner	TAM relevan untuk layanan mandiri di bandara
J25	M-Paspor Batam	Mobile	DeLone-McLean	Mixed methods	Kualitas sistem dan manfaat bersih dominan
J26	SIMKIM	Web/interanal	Implementasi	Wawancara/observasi	Sistem efektif, tetapi masih ada hambatan teknis
J27	Autogate	Self-service gate	TAM-referensial	Edukasi/observasi	Persepsi manfaat dan kemudahan penting pada sosialisasi
J28	M-Paspor Tanjung Perak	Mobile	Implementasi	Kualitatif	M-Paspor mempermudah layanan, namun masih ada hambatan
J29	M-Paspor Bandung	Mobile	Implementasi	Kualitatif	Transformasi digital berjalan, sosialisasi masih perlu diperkuat
J30	Local e-government	Web/mobile	Integratif	Kuesioner	Model gabungan menjelaskan niat penggunaan lebih luas

Tabel 4 Klasifikasi Fokus Kajian

Bidang/Fokus	Implementasi	Jumlah
Keimigrasian Digital	M-Paspor, M-Passport, SIMKIM, SITI NGADU, Autogate	10
Kependudukan Digital	IKD, layanan dukcapil digital	5
Pemerintahan Daerah Digital	SIPD, Tangerang LIVE, JAKI, SINOPEN	9
Pendidikan/Administrasi Wajib	Dapodik, e-government institusional	3
Kearsipan Digital	SRIKANDI	3
Total		30

Tabel 5 Distribusi Model Penerimaan Teknologi

Model/Teori	Jumlah	Persentase
TAM	13	43,3%
Extended TAM / TAM+	5	16,7%
UTAUT	4	13,3%
DeLone-McLean / ISSM	4	13,3%
Integratif (UTAUT-TPB-TAM, TAM+EUCS)	2	6,7%
Implementasi non-model dominan	2	6,7%
Total	30	100%

Tabel 6 Platform dan Metode Pengumpulan Data

Platform	Jumlah Studi	Metode Dominan
Mobile application	14	Kuesioner
Website/web system	11	Kuesioner, wawancara
Gate/self-service system	3	Kuesioner, observasi
Mixed platform	2	Mixed methods

Hasil sintesis menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang paling dominan digunakan dalam penelitian penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia. Dari 30 artikel terpilih, 13 studi menggunakan TAM secara langsung, dan jika dikombinasikan dengan extended TAM serta model turunan berbasis TAM, maka jumlahnya meningkat menjadi 18 studi. Dominasi tersebut tampak pada berbagai konteks layanan publik digital, mulai dari aplikasi kependudukan, aplikasi pemerintahan daerah, hingga layanan keimigrasian digital seperti M-Paspor, M-Passport, SITI NGADU, dan autogate imigrasi. Studi M-Paspor di Bandar Lampung dan M-Passport di Singkawang sama-sama menunjukkan bahwa TAM dipakai untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi (Apriansyah et al., 2024; Nopriyadi et al., 2026; Pardi, 2024; Ronie, 2024).

Dominasi TAM tidak hanya terjadi pada layanan keimigrasian digital. Pada aplikasi IKD, TAM digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap aplikasi identitas kependudukan digital. Pada studi

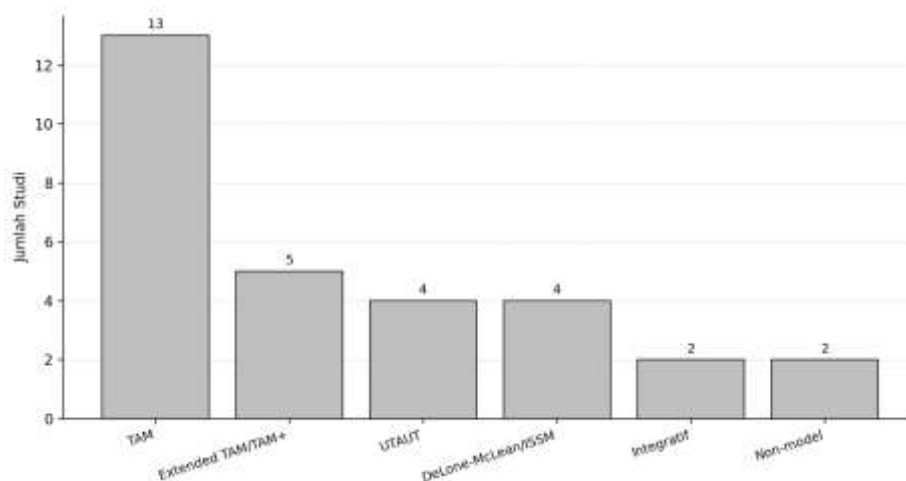
SINOPEN dan sejumlah studi e-government lokal, konstruksi dasar TAM tetap digunakan untuk menjelaskan hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap, dan niat penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa TAM memiliki keunggulan dalam menjelaskan perilaku pengguna pada layanan publik digital yang bersifat langsung, transaksional, dan berbasis antarmuka aplikasi (Astuti et al., 2024; Dewi & Frinaldi, 2025; Pangesti et al., 2024; Rachman & Indriyanti, 2024; Sulistyowati et al., 2021).

Sementara itu, UTAUT muncul sebagai model yang penting, tetapi penggunaannya lebih terbatas dibanding TAM. Pada studi adopsi M-Paspor di Tanjung Balai Karimun, UTAUT digunakan untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi terhadap niat adopsi. Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa UTAUT relevan ketika peneliti ingin menambahkan pengaruh sosial dan kondisi pendukung secara lebih eksplisit. Namun, secara frekuensi penggunaan pada literatur yang ditinjau, UTAUT tetap berada di bawah TAM

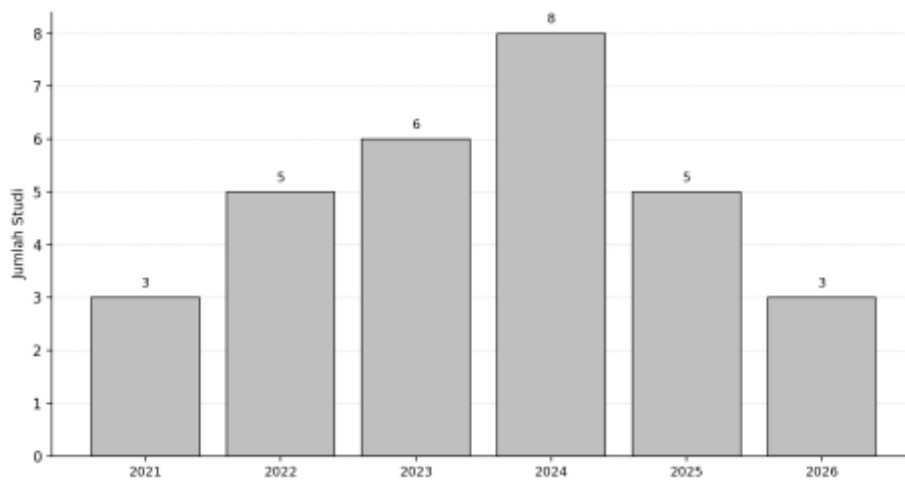
(Noeridha, 2025). Model DeLone and McLean serta ISSM lebih sering digunakan ketika fokus penelitian bergeser dari "penerimaan teknologi" ke "kesuksesan sistem" atau "kepuasan pengguna". Studi JAKI oleh Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, dan Erni adalah contoh yang jelas, karena penelitian tersebut menilai aplikasi dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat bersih. Oleh karena itu, DeLone and McLean sangat berguna untuk system success evaluation, tetapi kurang langsung dalam menjelaskan pembentukan niat penggunaan seperti yang dilakukan TAM (Andriyanto et al., 2021; Liang et al., 2024; Nusandari et al., 2022).

Dalam fokus layanan keimigrasian digital, hasil kajian ini memperlihatkan bahwa TAM merupakan model yang paling relevan

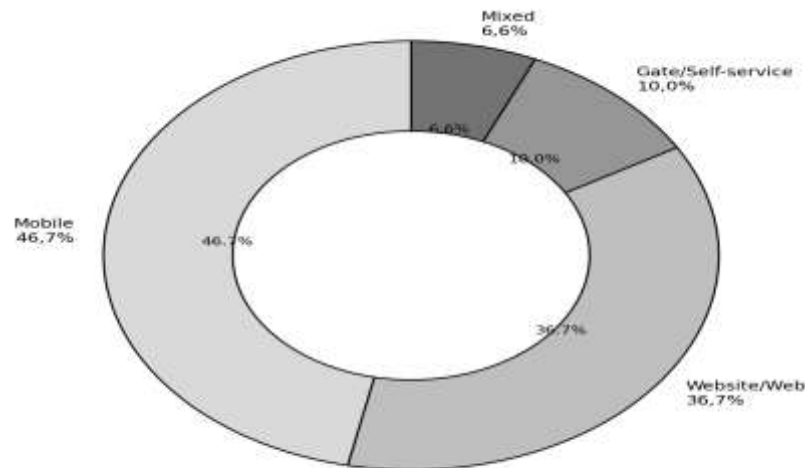
karena tiga alasan utama. Pertama, layanan seperti M-Paspor dan autogate sangat bergantung pada persepsi masyarakat bahwa layanan tersebut berguna dan mudah digunakan. Kedua, karakter layanan keimigrasian digital cenderung prosedural dan transaksional, sehingga konstruk inti TAM lebih sesuai dibanding model yang lebih kompleks. Ketiga, bukti empiris pada domain keimigrasian digital Indonesia memperlihatkan bahwa TAM lebih banyak digunakan dibanding model lain, baik pada studi M-Paspor, SITI NGADU, maupun autogate. Dengan demikian, jika tujuan penelitian adalah menganalisis penerimaan teknologi, bukan semata-mata kesuksesan implementasi sistem, maka TAM dapat dipandang sebagai model yang paling tepat (Ronie, 2024; Apriansyah et al., 2024; Nopriyadi et al., 2026).



Gambar 2 Distribusi Model yang Digunakan



Gambar 3 Distribusi Tahun Publikasi



Gambar 4 Distribusi Platform

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review terhadap 30 artikel terpilih, dapat disimpulkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang paling dominan digunakan dalam penelitian penerimaan teknologi pada layanan publik digital di Indonesia. Dominasi ini terlihat pada berbagai sektor, mulai dari kependudukan, pendidikan, pemerintahan daerah, hingga layanan keimigrasian digital. Dalam konteks

keimigrasian, penggunaan TAM tampak pada penelitian tentang M-Paspor, M-Passport, SITI NGADU, dan autogate imigrasi, sedangkan UTAUT dan DeLone and McLean lebih banyak digunakan sebagai model pembanding atau model pelengkap (Apriansyah et al., 2024; Noeridha, 2025; Nopriyadi et al., 2026; Pardi, 2024; Ronie, 2024).

Secara substantif, TAM juga merupakan model yang paling relevan karena mampu menjelaskan

penerimaan teknologi melalui dua konstruk inti yang paling sering muncul dalam layanan publik digital, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua konstruk tersebut terbukti konsisten dalam menjelaskan sikap, niat, dan perilaku penerimaan pengguna. Dengan demikian, apabila tujuan penelitian adalah menganalisis penerimaan teknologi pada aplikasi atau layanan digital, khususnya di bidang keimigrasian, maka TAM dapat dipandang sebagai model yang paling tepat dan paling aplikatif (Dewi & Frinaldi, 2025; Nopriyadi et al., 2026; Rachman & Indriyanti, 2024; Ronie, 2024; Sulistyowati et al., 2021).

Penelitian ini menyarankan agar kajian berikutnya:

1. Memperdalam fokus pada layanan keimigrasian digital yang lebih spesifik, seperti visa digital, digital arrival system, atau integrasi layanan lintas instansi;
2. Mengembangkan tam dengan variabel tambahan seperti trust, literasi digital, keamanan, dan kualitas sistem (anityasari et al., 2024; sulistyowati et al., 2021);
3. Memverifikasi kembali metadata artikel dan angka pencarian basis data pada tahap finalisasi sebelum submit ke jurnal target.

DAFTAR PUSTAKA

Adha, F. L. Y., et al. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS.

Afrizal, D., et al. (2024). Citizens' Intention to Use E-Government Services in Local Government by Integrating UTAUT, TPB, and TAM Model.

Akbar, A., & Uddin, B. (2026). Analisis Layanan TimSport pada Aplikasi Tangerang LIVE Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).

Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean.

Anityasari, M., Pamungkas, A., & Sonhaji, A. (2024). Measuring User Acceptance of E-Government Adoption in an Indonesian Context: A Study of the Extended Technology Acceptance Model.

Apriansyah, M. R., et al. (2024). Analisis Evaluasi Aplikasi SITI NGADU (Sistem Terpadu Informasi Teguran dan Pengaduan) Menggunakan Technology Acceptance Model.

Astuti, R. D., et al. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Aswar, K., et al. (2022). Adoption of E-Government by Indonesian State Universities: An Application of Technology Acceptance Model.

Aswar, K., et al. (2023). An Investigation of the Factors Affecting Citizens' Adoption of E-Government in Indonesia.

Dai, R. H., Padiku, I. R., & Raupu (2024). Penerapan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).

- Dewi, P. P. S., & Frinaldi, A. (2025). Analisis Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan Aplikasi SINOPEN dalam Transformasi Digital Pelayanan Perizinan di Kota Padang.
- Fajri, M. F. N., Widhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Kemudahan Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
- Ismail, N. A., Hadjaratie, L., & Kaluku, M. R. A. (2022). Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) pada Sekolah Dasar Kabupaten Bone Bolango.
- Juani, E., et al. (2026). Analisis Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Organisasi Perangkat Daerah.
- Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn (2024). Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean.
- Maktub, M. A. K., et al. (2025). Citizen Acceptance and Use of the Jakarta Kini (JAKI) E-Government Application.
- Nababan, S., Samin, R., & Okparizan (2026). Implementasi Digital Archiving melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Instansi Pemerintah.
- Nasution, A. P., et al. (2026). User Satisfaction Analysis of the Regional Government Information System (SIPD) Using the DeLone and McLean Model.
- Noeridha (2025). A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: Adoption of M-Paspor at Tanjung Balai Karimun Immigration Office.
- Nopriyadi, U., Pahrudin, C., Mustikasari, Abdurachman, E., Agusinta, L., Kurniawan, J. S., & Marina, S. (2026). Penerapan Technology Acceptance Model terhadap Efektivitas Penggunaan Autogate Imigrasi.
- Nursanto, G. A., et al. (2025). Penguatan Pemahaman Masyarakat tentang Autogate sebagai Bentuk Transformasi Digital Keimigrasian.
- Nusandari, et al. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang LIVE Menggunakan Information System Success Model (ISSM).
- Pangesti, D. A., et al. (2024). Kajian Penerimaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- Pardi (2024). Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office.
- Prameswari, A., Zakaria, S., & Centia, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022.
- Rachman, M. W. A. A., & Indriyanti, A. D. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berbasis Mobile Menggunakan Metode TAM.
- Rahayu, A., et al. (2026). An Analysis of the Regional Government Information System (SIPD) in Supporting Local Government Administration.

- Ronie, R. D. A. (2024). Niat Menggunakan M-Paspor: Suatu Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).
- Shiddiq, M. R. A., et al. (2025). Fenomenologi Penerbitan Izin Tinggal Keimigrasian melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram.
- Sulistyowati, W. A., et al. (2021). Factors Contributing to E-Government Adoption in Indonesia: An Extension of TAM with Trust.