

ANALISIS E-GOVERNMENT: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW TERHADAP TREN PENELITIAN DAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DALAM LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH

Dwi Septiajayanti^{1*}, Anita Wulansari², Muhammad Septama Prasetya³

¹⁻³ Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email Korespondensi: dwijayanti85@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan atau dapat dikenal dengan *e-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyediakan layanan publik dan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kemudahan akses masyarakat terhadap layanan publik. Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji implementasi layanan *e-government*, namun masih terdapat perbedaan dalam penggunaan model teoritis, variabel penelitian yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan *Systematic Literature Review* (SLR) guna mengidentifikasi model penelitian yang digunakan, serta variabel-variabel signifikan yang memengaruhi kesuksesan layanan digital pemerintah. Penelitian ini menganalisis 30 artikel ilmiah terdahulu yang diterbitkan pada periode 2021 hingga 2026 dari berbagai sumber seperti Google Scholar dan ScienceDirect. Hasil kajian menunjukkan bahwa model evaluasi kesuksesan sistem informasi yaitu model DeLone dan McLean sebanyak 21 penelitian yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi dalam konteks *e-government*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemetaan komprehensif mengenai model dan variabel penelitian, serta guna menjadi dasar konseptual bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dalam konteks layanan *e-government*.

Kata Kunci: Layanan Pemerintah, Tinjauan Literatur Sistematis, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Layanan Publik, Tren Penelitian

ABSTRACT

Advances in information and communication technology have driven digital transformation in government administration, also known as e-government. E-government refers to the use of information and communication technology by the government to provide public services, with the aim of improving administrative efficiency, transparency, and public access to public services. Although various studies have been conducted to examine the implementation of e-government services, there remain differences in the use of theoretical models and research variables that influence the success of information systems. Therefore, this study aims to conduct a Systematic Literature Review (SLR) to identify the research models used, as well as the significant variables that influence the success of government digital services. This study analyzed 30 previous scientific articles published between 2021 and 2026 from various sources such as Google Scholar and ScienceDirect. The results of the review indicate that the DeLone and McLean model for evaluating the success of information systems was used in 21 studies to analyze information systems within the e-government context. The results of this study are expected to contribute to a comprehensive mapping of research models and variables, as well as serve as a conceptual foundation for future research in developing more comprehensive research models in the context of e-government services.

Keywords: E-Government, Systematic Literature Review, Information System Success Model, Public Services, Research Trends

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang pesat dan membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek, terutama pada bidang penyelenggara layanan publik atau dapat dikenal dengan *e-government* (Santoso, 2025). Definisi *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan layanan pemerintah dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Prasetyo et al., 2024). Konsep *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, keterbukaan kebijakan, serta kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat (Yungkul, 2025). Di berbagai negara termasuk Indonesia melakukan perubahan dari sistem yang awalnya manual menjadi sistem berbasis digital. Perubahan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti pada bidang manajemen kepegawaian, perpajakan, serta administrasi lalu lintas atau kendaraan.

Penerapan *e-government* menjadi semakin relevan karena layanan publik saat ini tidak lagi hanya dinilai dari keberadaan aplikasi atau portal digital, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Pemerintah di berbagai negara mengembangkan layanan digital seperti administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, kesehatan, pendidikan, pengaduan masyarakat, hingga sistem informasi kinerja aparatur. Namun, keberhasilan layanan digital pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain kesenjangan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, keamanan data, integrasi sistem antarinstansi, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap platform digital pemerintah. Oleh karena itu, kajian mengenai keberhasilan sistem informasi dalam layanan digital pemerintah menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*.

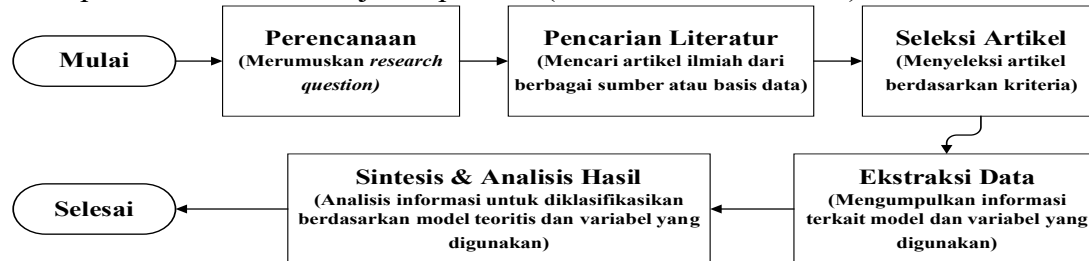
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman dan tolak ukur kualitas layanan, yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, serta kompetensi petugas sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Jayanti et al., 2024).

Pada penelitian ini bertujuan untuk melakukan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji berbagai penelitian terkait implementasi *E-government*, khususnya pada layanan digital pemerintah. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi kecenderungan penelitian, model teoritis dan variabel yang digunakan dalam mengadopsi *e-government*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan implementasi *E-government* yang lebih efektif, khususnya pada sektor pelayanan publik di bidang administrasi lalu lintas dan kendaraan bermotor. Dengan memahami tren penelitian serta model analisis yang banyak digunakan, serta dapat menjadi acuan model konseptual bagi pengembangan layanan digital pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melakukan kajian menyeluruh terhadap berbagai studi yang membahas pengembangan layanan publik berbasis sistem informasi digital dan

membuat penelitian protokol tinjauan sistematis dengan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis*). PRISMA merupakan pedoman yang digunakan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan melaporkan hasil kajian literatur secara sistematis dan transparan dalam penelitian berbasis tinjauan pustaka (Wibowo & Putri, 2021).



Gambar 1. *Flowchart* Alur Penelitian

Sumber: Hasil Pengolahan Visio.

Pada Gambar 1 diatas menggambarkan alur penelitian, mulai dari Perencanaan (1), Pencarian Literatur (2), Seleksi Artikel (3), Ekstraksi Data (4), Sintesis dan Analisis Hasil (5). Setiap tahapan dirancang secara sistematis dan berurutan agar hasil yang diperoleh konsisten dengan proses yang dijalani

a. Tahap 1 : Perencanaan

Tahap pertama dalam proses SLR adalah merumuskan pertanyaan penelitian yang ditulis dengan kode RQ (*research question*) pada Tabel 1 menjadi dasar dalam proses pencarian dan analisis literatur. Perumusan pertanyaan penelitian bertujuan untuk menentukan fokus kajian serta membantu peneliti dalam mengidentifikasi literatur yang relevan dengan topik penelitian (Kitchenham, B., & Charters, 2007). Pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1. Pertanyaan penelitian

Kode	Pertanyaan
RQ1	Apa saja model penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu terkait kesuksesan layanan <i>e-governement</i> ?
RQ2	Apa saja variabel yang signifikan dan berpengaruh terkait kesuksesan layanan <i>e-governement</i> ?

b. Tahap 2 : Pencarian Literatur

Tahap kedua adalah proses pencarian literatur. Proses ini dilakukan dengan cara menelusuri artikel melalui berbagai sumber ilmiah seperti Scopus, ScienceDirect, Google Scholar, dan Sinta. Beberapa kombinasi kata kunci digunakan untuk menemukan artikel-artikel yang relevan dengan topik ini. Kata kunci yang digunakan "*E-governement*" dan "*Layanan Publik Berbasis Digital*". Peneliti menetapkan batasan waktu publikasi antara tahun 2021 hingga 2026 untuk menjaga relevansi temuan.

c. Tahap 3 : Seleksi Artikel

Tahap ini dilakukan untuk menyaring artikel yang sudah ditemukan di tahap sebelumnya untuk dipastikan bahwa artikel yang terpilih aktual dan relevan. Berikut proses seleksinya:

- Artikel disaring berdasarkan judul dan abstrak.
- Penyaringan kedua dilakukan dengan cara meninjau isi artikel seutuhnya.
- Penilaian kualitas naskah dilakukan melalui evaluasi terhadap reputasi jurnal penerbit serta relevansi temuan terhadap cakupan penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Seleksi Artikel atau Paper Penelitian

Sumber	“E- government”	“Layanan Publik Berbasis Digital”	Kandidat	Terpilih
Google Scholar	69.100	19.300	33	28
ScienceDirect	310.306	145.967	5	2
Total	379.406	165.267	35	30

Sumber: Hasil Pengolahan Excel.

Berdasarkan penerapan kriteria dalam tahap ini, Penelitian ini memfilter 379.406 jurnal berdasarkan kata kunci “E-government” dan 165.267 artikel berdasarkan kata kunci “Layanan Publik Berbasis Digital” dari berbagai sumber, sebanyak 35 artikel jurnal ilmiah layak dan dijadikan kandidat. Hasil seleksi artikel menunjukkan bahwa hanya 30 artikel yang terpilih memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk tahap analisis di bagian selanjutnya.

d. Tahap 4 : Ekstraksi Data

Tahap ini menerapkan dilakukan dengan cara mengidentifikasi informasi penting dari setiap artikel yang terpilih. Data yang diekstraksi meliputi model teoritis yang digunakan, variabel penelitian, metode analisis, serta hasil penelitian terkait variabel signifikan. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk memudahkan pengelompokan dan analisis data. Selain itu, ekstraksi data juga membantu dalam mengidentifikasi pola penelitian yang muncul dalam studi sebelumnya. Data yang telah dikumpulkan kemudian disusun dalam bentuk tabel untuk mempermudah proses sintesis. Tahap ini menjadi dasar dalam analisis hasil penelitian (Tarhini et al., 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari 30 artikel ilmiah yang telah terpilih dan memenuhi kriteria yang ditentukan melalui proses seleksi dalam *Systematic Literature Review* (SLR), serta bab ini dilakukan analisis untuk menjawab setiap *research question* sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Tinjauan Literatur

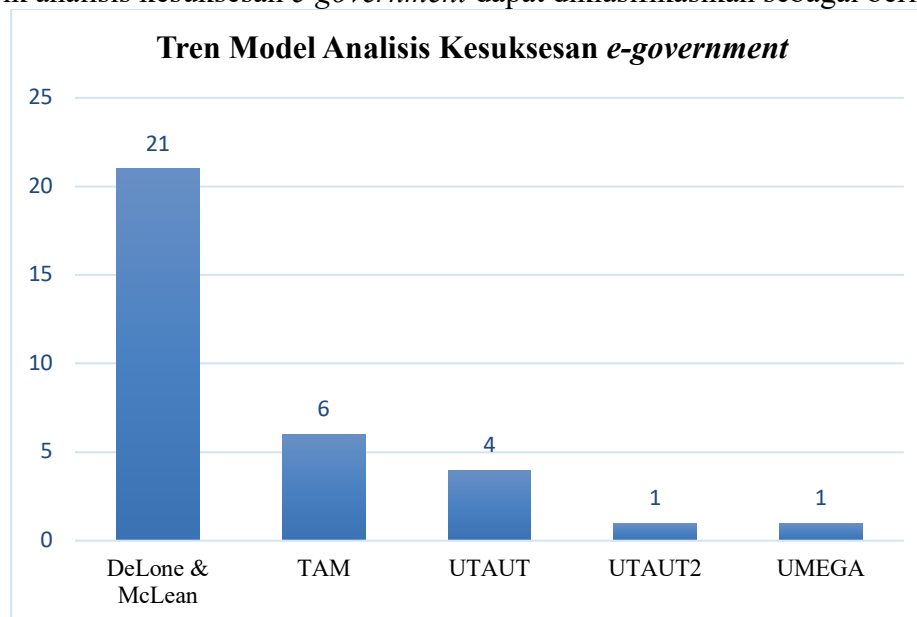
No	Judul Penelitian	Model
1	Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone And Mclean (Azizah et al., 2021).	DeLone & McLean
2	Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Liang et al., 2024).	DeLone & McLean
3	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi <i>Online</i> Layanan Administrasi di Kementerian Dalam Negeri (Iksan & Kasim, 2023).	DeLone & McLean
4	Analisis Kesuksesan <i>E-Government</i> LAPOR dengan Model DeLone-McLean pada Pengembangan <i>Smart City</i> (Rachman, 2021).	DeLone & McLean
5	<i>Analysis of Information System Quality on User Satisfaction of the Regional Financial Management Information System (SIPKD) Using the Delone & Mclean Model in the East Jakarta Administration Mayor's Government</i> (Ramadhan & Rizal, 2025).	DeLone & McLean
6	<i>Evaluation Of Jogja Application Success From User's Perspective Using Development of Delone And Mclean Models To Support The</i>	DeLone & McLean

No	Judul Penelitian	Model
	<i>Realization Of The Smart Province</i> (Putri et al., 2021).	
7	Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR <i>E-Government</i> Pada Pemerintahan Kota Pagaram Menggunakan Model DeLone And Mclean (Marzuki et al., 2023).	DeLone & McLean
8	Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi <i>Online Single Submission</i> Menggunakan Metode DeLone & McLean (Kurniawan et al., 2021)	DeLone & McLean
9	<i>Understanding The Impact Of E-Filling System Perfomance On Tax Compliance Using The DeLone & McLean Model</i> (Widyari et al., 2021).	DeLone & McLean
10	Analisis Faktor Penerimaan dan Penggunaan Website JogjaKI Menggunakan Model UTAUT2 Modifikasi (Pattiasina & Dirgahayu, 2024).	UTAUT2
11	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode DeLone & McLean di UPT Puskesmas Sanawetan Kota Blitar (Viana et al., 2024).	DeLone & McLean
12	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model DeLone & McLean (Putra & Darmawan, 2021).	DeLone & McLean
13	Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health Pada Lansia Menggunakan Model UTAUT dan DeLone & McLean (Merdekawati et al., 2024).	UTAUT dan DeLone & McLean
14	<i>Impact Of User Satisfaction With E-Government Services On Continuance Use Intention And Citizen Trust Using TAM-ISSM Framework</i> (Kala et al., 2024).	TAM dan DeLone & McLean
15	<i>Assesing E-Government User Satisfaction With DeLone & McLean Information System Success Model And Digital Literacy</i> (Hasbah et al., 2025)	DeLone & McLean
16	<i>Evaluation Of The Effectiveness Of Srikandi Application Implementation In Archive Management At The Jambi Province pupr Office Using The DeLone & McLean Model Approach</i> (Tumanggor et al., 2025).	DeLone & McLean
17	Faktor Kesuksesan Aplikasi Transportasiku Menggunakan DeLone McLean Models (Haryono et al., 2023).	DeLone & McLean
18	<i>DeLone & McLean Model Analysis Of Success Factors Of SIDEMANG Application in Palembang City</i> (Faris et al., 2024).	DeLone & McLean
19	<i>Evaluation Of Surabaya Population Administration & Civil Registration System Using DeLone & McLean Information System Succes Model</i> (Viontita & Mahendrawathi, 2024).	DeLone & McLean
20	<i>Mobile Passport Success in Indonesia Based On The DeLone & McLean Information System Success Model</i> (Varastika et al., 2025).	DeLone & McLean
21	<i>Evaluation Of The Success Of The Vehicle Administration System and Online Tax (SAKPOLE) With Model DeLone & McLean</i> (Farizi et al., 2020).	DeLone & McLean
22	<i>Analysis Of Community Satisfaction With The Services Services in Civil Registry Service office, South Buru Regency Using The TAM</i>	TAM

No	Judul Penelitian	Model
	<i>(Technology Acceptance Model) Method</i> (Manuputty et al., 2023).	
23	<i>E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation Of Extended Version Of The Unified Model Of Electronic Government Acception</i> (Avazov & Lee, 2022).	UMEGA
24	Penggunaan Metode TAM dan DeLone McLean Untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh (Rosiana et al., 2023).	TAM dan DeLone & McLean
25	<i>User Adoption and Value Of E-Government Services (Citizen Centric Empirical Study From Hungary)</i> (Aranyossy, 2022).	TAM
26	Analisis Penerimaan Aplikasi Sister Kemendikbud Dengan Model UTAUT Studi Kasus Penggunaan G2E (Muhammad et al., 2024).	UTAUT
27	Pengaruh Variabel dari Model TAM Terhadap Penerimaan Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta (Kiasati & Labibah, 2023).	TAM
28	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Elektronik Renumerasi Kinerja (E-Rk) Menggunakan Metode UTAUT Modifikasi (Studi Kasus: Pemerintah Kabuoaten Musi Rawas) (Fadilah & Negara, 2022).	UTAUT
29	<i>Investigating E-Government Adoption: The Intention to Use MyASN Application by Indonesian National Civil Service Agency (NCSA)</i> (Aditya et al., 2024).	TAM
30	Evaluasi Faktor Adopsi Aplikasi Siks Mobile Pkh Menggunakan UTAUT (Romadhoni et al., 2024).	UTAUT

a. **RQ1**

Dari hasil tinjauan literatur yang diperoleh pada tabel 4 diatas, Model penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dijadikan referensi terkait topik analisis kesuksesan *e-government* dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

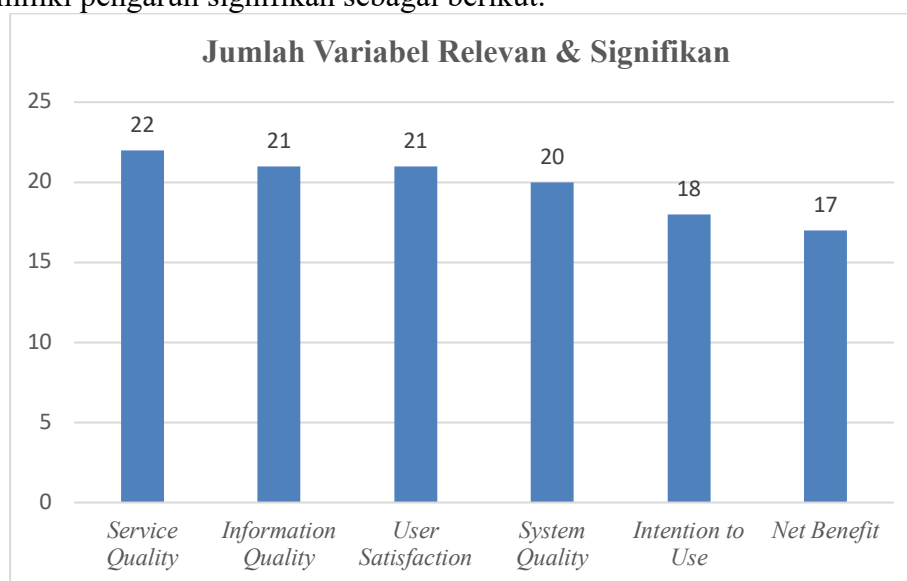


Gambar 2. Grafik Model Analisis
Sumber: Hasil Pengolahan Excel.

Berdasarkan Gambar 2 grafik di atas, terdapat lima pendekatan model yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya terkait dengan *E-government* atau layanan berbasis elektronik. Model analisis yang digunakan adalah model DeLone & McLean digunakan dengan jumlah 21 penelitian, model *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan dalam 6 penelitian, model *User Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebanyak 4 penelitian, model UTAUT2 dan *Unified Model of Electronic Government Acceptance* (UMEGA) masing-masing sebanyak 1 penelitian.

b. **RQ2**

Berdasarkan ekstraksi data dari 30 artikel yang ditinjau, ditemukan sejumlah variabel yang relevan dengan konteks *e-government* secara konsisten terbukti memiliki pengaruh signifikan sebagai berikut.



Gambar 3 . Grafik Variabel Relevan dan Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Excel

Dari hasil grafik pada gambar 3 diatas, Variabel *Service Quality* (22 penelitian), *Information Quality* (21 penelitian), dan *User Satisfaction* (21 penelitian) menjadi determinan utama, karena hal ini membuktikan bahwa meskipun teknologi *e-government* terus berkembang, pengguna tetap memprioritaskan manfaat informasi yang diberikan, kemudahan layanan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan sebagai faktor utama dalam mendorong penggunaan layanan. variabel *System Quality* (20 penelitian), *Intention to Use* (18 penelitian), dan *Net Benefit* (17 penelitian) juga berkontribusi signifikan dalam menjelaskan keberhasilan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi semata, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara efektif.

Hasil SLR pada 30 artikel ditemukan bahwa model yang paling dominan digunakan dalam penelitian kesuksesan *e-government* adalah *Information System Success Model* DeLone & McLean sebanyak 21 penelitian. Sementara model TAM dan UTAUT memiliki keterbatasan karena lebih berfokus pada aspek penerimaan teknologi (acceptance) (Harrizki & Salamat, 2025) dan niat penggunaan (behavioral intention), sehingga kurang mampu menjelaskan keberhasilan sistem secara menyeluruh, khususnya dalam konteks evaluasi dampak dan manfaat layanan publik (Fadlurrahman

et al., 2025). Selain itu Model UTAUT2 dan UMEGA sedikit peneliti yang menggunakan karena kompleksitas variabel serta keterbatasan penerapan dalam konteks layanan publik, model UTAUT2 dan UMEGA dikembangkan berfokus pada konteks perilaku konsumen dan adopsi teknologi secara umum, bukan evaluasi keberhasilan sistem layanan publik secara komprehensif (Alfiani et al., 2024).

Dari temuan tersebut dapat dijelaskan bahwa model DeLone & McLean dominan digunakan mencerminkan kecenderungan peneliti dalam memilih pendekatan yang mampu mengevaluasi kesuksesan e-government secara menyeluruh. Sementara itu, model TAM dan UTAUT berfokus pada penerimaan dan niat penggunaan menunjukkan bahwa model tersebut lebih sesuai digunakan pada tahap awal adopsi teknologi, Rendahnya penggunaan UTAUT2 dan UMEGA juga mengindikasikan bahwa kompleksitas model dan fokus pada perilaku konsumen membuatnya kurang relevan.

Model DeLone & McLean ialah model yang digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, informasi, layanan, serta dampaknya terhadap kepuasan dan manfaat dari penggunaan sistem (Liang et al., 2024). Dalam konteks *e-government* penggunaan DeLone & McLean dinilai relevan karena:

1. Kualitas Layanan (*System Quality*) menjadi faktor penting memengaruhi pengalaman pengguna, terutama dalam hal responsivitas layanan, dukungan teknis, serta keamanan data yang diberikan oleh sistem.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) berperan dalam memastikan informasi yang disajikan akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna.
3. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) mencerminkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan layanan.
4. Kualitas sistem (*System Quality*) menentukan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta keandalan layanan dalam aplikasi.
5. Niat penggunaan (*Intention to Use*) menunjukkan kecenderungan pengguna untuk menggunakan kembali layanan di masa mendatang.
6. Manfaat bersih (*Net Benefits*) menggambarkan dampak positif yang dirasakan pengguna, seperti efisiensi waktu, kemudahan proses, serta peningkatan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melaksanakan *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap berbagai penelitian empiris yang mengkaji kesuksesan *e-government*. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi tren penelitian, model teoritis dan variabel yang digunakan dalam menganalisis *e-government*. Berdasarkan hasil analisis terhadap 30 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang waktu 2021–2026, diperoleh beberapa temuan utama bahwa model teoritis yang paling sering digunakan dalam penelitian adalah *Information System Success Model* DeLone & McLean sebanyak 21 penelitian, serta relevan karena dapat mengevaluasi kesuksesan *e-government*. Sejumlah variabel dalam model DeLone and McLean *Information System Success Model* meliputi *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction* ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem informasi. Variabel-variabel tersebut secara konsisten juga berkontribusi dalam membentuk *Intention to Use* serta mendorong penggunaan sistem yang berkelanjutan dan menghasilkan *Net Benefits* bagi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, S. K., Alfiani, H., Sensuse, D. I., Lusa, S., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). Investigating E-Government Adoption: The Intention to Use MyASN Application by Indonesian National Civil Service Agency (NCSA). *Journal of Government and Civil Society*, 8(1), 109–134. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v8i1.10890>
- Alfiani, H., Aditya, S. K., Lusa, S., Sensuse, D. I., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). E-Government Issues in Developing Countries Using TOE and UTAUT Frameworks: A Systematic Review. *Policy & Governance Review*, 8(2), 169–191. <https://doi.org/10.30589/pgr.v8i2.932>
- Aranyosy, M. (2022). User Adoption and Value of E-Government Services (Citizen-centric empirical study from Hungary). *Acta Oeconomica*, 72(4), 477–497. <https://doi.org/10.1556/032.2022.00032>
- Avazov, S., & Lee, S. (2022). E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation of Extended Version of the Unified Model of Electronic Government Acceptance (UMEGA). *Journal of Policy Studies*, 37(3), 1–22. <https://doi.org/10.52372/jps37302>
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone And Mclean. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>
- Fadilah, R., & Negara, E. S. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Elektronik Renumerasi Kinerja (E-Rk) Menggunakan Metode Utaut Dan Sdt (Studi Kasus : Pemerintah Kabupaten Musi Rawas). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 24(1), 40–50. <http://erk.musirawaskab.go.id/>
- Fadlurrahman, Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., Azizah, M., & Ikhtiara, S. (2025). Informasi. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(3), 258–266. <https://doi.org/10.62527/jitsi.6>
- Faris, H. A., Wedhasmara, A., Putra, A., Kurnia, R. D., Bardadi, A., & Fitri, S. (2024). DeLone and McLean Model Analysis of Success Factors of SIDEMANG Application in Palembang City. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 13(2), 154–161. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v13i2.1894>
- Farizi, M. Al, Widiarto, A., Putri, A. G., Kusuma, S. Y., & Sari, M. K. (2020). EVALUATION OF THE SUCCESS OF THE VEHICLE ADMINISTRATION SYSTEM AND ONLINE TAX (SAKPOLE) WITH MODEL DELONE & MCLEAN (Study of success SAKPOLE according to the Central Java provincial Motor vehicle taxpayers). *JRAK: Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 127–135. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i1.10955>
- Harrizki, A. P., & Salamat, M. A. (2025). Analysis of Public Acceptance of E-Government Services Using the TAM Model (Technology Acceptance Model). *Majority Science Journal (MSJ)*, 3(4), 105–115.
- Haryono, H., Amin, F. M., & Ulinuha, N. (2023). Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan DeLone McLean dan E-Government Adoption Models. *INSECT*, 08(02), 87–99.
- Hasbah, N. I., Purwanto, A. J., & Rulinawaty. (2025). Assessing E-Government User Satisfaction With Delone & Mclean Information System Success Model And Digital Literacy. *JlAP: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2), 81–99.
- Iksan, M., & Kasim, A. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Onlinelayanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Pemerintahan*, 9(2), 399–410.
- Jayanti, N. W. D. B., Sjamsuddin, S., & Saleh, C. (2024). Transformasi Digital: Program Inovasi Bali Smart Island dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bali. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, vol 10(1), 93–108. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/1586><https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/1586/1641>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact Of User Satisfaction With E-Government Services On Continuance Use Intention And Citizen Trust Using Tam-Issm Framework. *IJKM: Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19(1), 1–22. <https://doi.org/10.28945/5248>
- Kiasati, A. I., & Labibah. (2023). Pengaruh Variabel dari Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penerimaan Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 9(2), 163–174. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v9i2.53427>
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering. In *Technical report, Ver. 2.3 EBSE Technical Report. EBSE* (Issue January 2007, pp. 1–57).
- Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2021). Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *JANAPATI: Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 9(3), 326–337.
- Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn. (2024). Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *JSINBIS: Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 38–45. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp38-45>
- Manuputty, J., Sembiring, I., & Hartomo, K. D. (2023). Analysis of Community Satisfaction With the Service Systems in Civil Registry Service Office, South Buru Regency using the TAM (Technology Acceptance Model) Method. *Khazanah Informatika*, 9(2), 169–178.
- Marzuki, M., Herdiansyah, M. I., Negara, E. S., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR E-Government Pada Pemerintahan Kota Pagaralam Menggunakan Model Delone And Mclean. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1189–1203. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1787>
- Merdekawati, U., Nugraheni, D. M. K., & Nurhayati, O. D. (2024). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 267–276. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp267-276>
- Muhammad, M., Arief, A., & Fuad, A. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Sister Kemendikbud Dengan Model Utaut Studi Kasus Penggunaan G2e. *IJIS: Indonesian Journal on Information System*, 9(1), 26–34.
- Pattiasina, M. A. B., & Dirgahayu, R. T. (2024). Analisis Faktor Penerimaan dan Penggunaan Website JogjaKI Menggunakan Model UTAUT2. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 5(2), 98–114. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i2.8408>
- Prasetyo, E., Irawan, Y. F., & Supriyanto, A. (2024). ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN E-GOV PADA MASYARAKAT DAN PEMERINTAH (Sebuah Ulasan Tinjauan Literature). *SOSCIED*, 7(1).
- Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *JSINBIS*:

- JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 11(1), 78–85.
<https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Putri, A. A., Jayandianti, H., & Yuwono, B. (2021). Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Jogja Istimewa Dari Perspektif Pengguna Menggunakan Pengembangan DeLone and McLean Model Dalam Mendukung Terwujudnya Smart Province. *Telematika: Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 18(2), 181–193.
<https://doi.org/10.31515/telematika.v18i2.5316>
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E-Government LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan Smart City. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 357–368. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Ramadhan, M. I., & Rizal, E. (2025). Analysis of Information System Quality on User Satisfaction of the Regional Financial Management Information System (SIPKD) Using the Delone & Mclean Model in the East Jakarta Administration Mayor's Government. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 14(3), 342–348. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v14i3.2376>
- Romadhoni, R., Mardi, T. L., & Faruqi, A. (2024). Evaluasi Faktor Adopsi Aplikasi Siks Mobile Pkh Menggunakan Utaut. *JITET: Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3), 2474–2485. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4779>
- Rosiana, S., Krisbiantoro, D., Sarmini, & Azis, A. (2023). Penggunaan Metode Tam Dan Eucs Untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 5(1), 19. <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id>
- Santoso, I. A. P. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 10. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>
- Tarhini, A., Hone, K., & Liu, X. (2021). A cross-cultural examination of the impact of social, organisational and individual factors on educational technology acceptance between British and Lebanese university students. *British Journal of Educational Technology*, 46(4), 739–755. <https://doi.org/10.1111/bjet.12169>
- Tumanggor, T., Setiawan, D., & Noverina, Y. (2025). Evaluation Of The Effectiveness Of Srikandi Application Implementation In Archive Management At The Jambi Province Pupr Office Using The Delone And Mclean Model Approach. *J-AKSI: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 6(2), 201–214. <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jaksi>
- Varastika, D., Wijaya, M. E., Aurelie, M. S. C., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2025). Mobile Passport Success in Indonesia Based On The DeLone–McLean Information Systems Success Model. *Telematics and Informatics Reports*, 20(1). <https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100251>
- Viana, C. J., Selviyanti, E., Deharja, A., & Wicaksono, A. P. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode Delone and Mclean di UPT Puskesmas Sananwetan Kota Blitar. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 120–131. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i2.4124>
- Viontita, S. C., & Mahendrawathi, E. R. (2024). Evaluation Of Surabaya Population Administration & Civil Registration Systems Using Delone & Mclean Information System Success Model. *Procedia Computer Science*, 234, 1154–1163. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.111>
- Wibowo, A., & Putri, S. (2021). Pedoman Praktis Penyusunan Naskah Ilmiah. In

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (1st ed., Issue 1).
https://www.researchgate.net/publication/352981861_PEDOMAN_PRAKTIS_PENYUSUNAN_NASKAH_ILMIAH_DENGAN_METODE_SYSTEMATIC_REVIEW/link/60e1df3a92851ca944a79ab9/download

- Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the Impact of e-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model. *JDAB: Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 161–180. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.21746>
- Yungkul, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>