

Analisis Komparatif Metode Evaluasi Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis

I Putu Arya Andika Putra¹, Isidorus Anung Prabadhi², Rasona Sunara Akbar³

^{1,2,3}Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

¹putuaryandk@gmail.com, ²anung53@gmail.com, ³akbarrasona@gmail.com

Abstract

In the rapidly evolving digital era, application analysis is essential for evaluating performance, functionality, and security, especially in public services. This study presents a systematic literature review following the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) protocol to investigate methods of application analysis used in public service contexts. A total of 31 relevant studies were selected from academic databases including Google Scholar, CrossRef, and Semantic Scholar. The review reveals that the Technology Acceptance Model (TAM) is the most commonly applied framework, particularly in assessing user acceptance and effectiveness of digital public services. Additionally, other methods such as UTAUT and ISO/IEC standards are also utilized but to a lesser extent. These findings highlight current trends and suggest directions for refining application analysis methodologies in public sectors.

Keywords: Application Analysis, Public Services, Systematic Literature Review, PRISMA, Technology Acceptance Model

Abstrak

Dalam era digital yang berkembang pesat, analisis aplikasi menjadi aspek penting dalam mengevaluasi kinerja, fungsionalitas, dan keamanan, terutama dalam konteks layanan publik. Penelitian ini menyajikan tinjauan literatur sistematis dengan pendekatan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) untuk mengkaji metode-metode analisis aplikasi yang digunakan dalam layanan publik. Sebanyak 31 artikel relevan dipilih dari basis data akademik seperti Google Scholar, CrossRef, dan Semantic Scholar. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan pendekatan yang paling banyak digunakan, khususnya dalam menilai penerimaan pengguna dan efektivitas layanan digital publik. Selain TAM, metode lain seperti UTAUT dan standar ISO/IEC juga digunakan meskipun lebih terbatas. Temuan ini memberikan gambaran tren saat ini dan arah pengembangan metodologi analisis aplikasi di sektor publik.

Kata kunci: Analisis Aplikasi, Layanan Publik, Tinjauan Literatur Sistematis, PRISMA, Technology Acceptance Model

©This work is licensed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

1. Pendahuluan

Pada era digital yang serba cepat ini, aplikasi berbasis perangkat lunak telah menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia di zaman yang modern mulai dari komunikasi, bisnis, Pendidikan, hingga layanan masyarakat. Pelayanan masyarakat menjadi suatu kemampuan organisasi pelayanan public untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi [1]

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan terhadap aplikasi, diperlukan proses analisis yang sistematis untuk mengevaluasi kinerja, fungsionalitas, kegunaan, serta aspek keamanannya. Analisis aplikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan secara optimal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Harahap yang dikutip oleh [2] analisis adalah menguraikan atau memecahkan sesuatu menjadi unite paling kecil. Proses analisis ini tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan memerlukan adanya pendekatan yang terstruktur dengan berbagai metode yang telah dikembangkan dalam penelitian sebelumnya. Berbagai teknik analisis seperti pengujian

perangkat lunak, evaluasi pengalaman pengguna, serta pendekatan yang berbasis data seperti machine learning dan data mining, digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi aplikasi. Masing-masing metode ini memiliki keunggulan dan keterbatasan tersendiri tergantung pada tujuan dan konteks analisis yang dilakukan. Misalnya, pengujian perangkat lunak berfokus pada identifikasi bug dan masala teknis, sementara evaluasi pengalaman pengguna lebih menyoroti pada aspek kemudahan pengguna serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut [3]. Sementara itu, pendekatan berbasis data, seperti machine learning dan data mining memungkinkan analisis yang lebih mendalam dengan menggali pola penggunaan aplikasi serta dapat memprediksi potensi perbaikan yang diperlukan [4]

Oleh karena itu, studi literatur ini bertujuan untuk mengkaji berbagai penelitian yang berkaitan dengan analisis aplikasi dengan berfokus kepada metode yang

paling efektif untuk dilakukan dalam melakukan analisis aplikasi. Dengan memahami konsep dan teknik yang telah dikembangkan dalam penelitian terdahulu, studi ini dapat menjadi dasar dalam mengoptimalkan metode analisis yang lebih efektif dalam pengembangan aplikasi di masa depan [5]

2. Metode Penelitian

Penelitian ini melakukan survei menyeluruh terhadap penelitian tentang analisis aplikasi khususnya mengenai aplikasi pelayanan public dan membuat protokol penelitian tinjauan sistematis dengan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analysis*)[6]. Proses ini dibagi menjadi lima tahap, yaitu menentukan kriteria kelayakan, menentukan sumber informasi, pemilihan literatur, pengumpulan data, dan pemilihan item data.

Pemilihan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analysis*) dilakukan karena metode ini menyediakan pedoman yang transparan dan terstandarisasi untuk melakukan tinjauan literatur sistematis. PRISMA memungkinkan peneliti menyaring literatur secara objektif, mengurangi bias seleksi, dan memastikan bahwa hasil yang diperoleh memiliki validitas serta keterandalan yang tinggi. Metode ini sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tren, pendekatan, serta metode evaluasi yang digunakan dalam analisis aplikasi peayanan public dari berbagai studi sebelumnya [7].

A. Tahap 1 : Menentukan Kriteria Kelayakan Artikel

Ditentukan oleh Kriteria Inklusi (IC), yatu :

- 1) IC1: artikel harus merupakan penelitian asli yang telah dipelajari dan ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris
- 2) IC2 : artikel tersebut diterbitkan antara tahun 2020 sampai dengan 2025
- 3) IC3 : artikel ini memiliki tujuan untuk menganalisis metode dari peneliti lain untuk menganalisis aplikasi pelayanan publik

B. Tahap 2: Pendefinisian Sumber Informasi

- 1) Literatur dapat ditemukan pada database online yang mempunyai repositori yang signifikan untuk kajian akademis seperti Google Scholar dan CrossRef
- 2) Pada artikel-artikel yang layak untuk dijadikan IC, dilakukan penelusuran juga untuk menemukan penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

C. Tahap 3 : Pemilihan Literatur

- 1) Penentuan kata kunci. Pertama adalah “Analisis Aplikasi” dan “Analisis Aplikasi Pelayanan Publik”
- 2) Untuk mengeksplorasi dan memilih judul, abstrak dan kata kunci artikel yang diperoleh dari hasil pencarian berdasarkan kriteria kelayakan yang telah ditentukan sebelumnya
- 3) Membaca arikel yang tidak tereliminasi dari tahap sebelumnya, secara keseluruhan atau sebagian, untuk menentukan apakah layak untuk dilakukan peninjauan berikutnya
- 4) Artikel yang masuk daftar akan dikaji ulang untuk menemukan penelitian yang relevan. Artikel yang masuk daftar referensi dan

terkait dengan penelitian ini akan dinilai kembali dengan melakukan tahap 3 dan tahap 4.

D. Tahap 4 : Pengumpulan Data

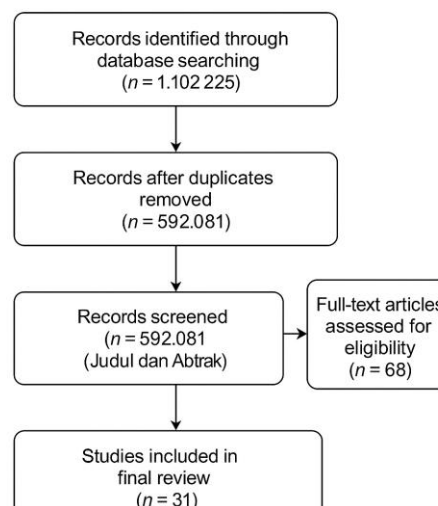
Data dikumpulkan secara manual dengan membuat formulir ekstrasi data. Penelitian ini menilai 597.619 berdasarkan kata kunci “Analisis Aplikasi” dan 504.606 artikel berdasarkan kata kunci “Analisis Aplikasi Pelayanan Publik” dari semua sumber dan kriteria dan dari semua artikel, 68 rtikel memenuhi syarat untuk menjadi kandidat refrensi sesuai dengan judul dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut terdapat 31 artikel yang dipilih memenuhi syarat untuk penelitian ini. Tabel I menunjukkan data yang telah dikumpulkan.

Tabel 1. Data yang Dikumpulkan

SOURCE	Keyword		Candidate	Selected
	Analisis Aplikasi	Analisis Aplikasi Pelayanan Publik		
Google Scholar	245.898	230.000	21	12
Crossref	316.921	241.808	26	14
Semantic	34.800	32.798	21	5
total	597.619	504.606	68	31

E. Tahap 5: Pemilihan Item Data

Data didapat dari artikel-artikel terpilih yang berisi metode untuk Analisis Aplikasi Pelayanan Publik.



Gambar1. Diagram PRISMA

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengusulkan untuk meneliti suatu pendekatan yang digunakan oleh peneliti lain untuk mendeteksi Analisis Aplikasi Pelayanan Publik. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian mengidentifikasi item yang mampu melakukan

Analisis terhadap Aplikasi Pelayanan Publik dan memberikan karakteristik demografi dan tren literatur “Studi Terpilih” seperti sumber publikasi, tahun publikasi, item klasifikasi variable, pemetaan hasil analisis aplikasi pelayanan publik dan pembelajaran social dari literatur.

Tabel 2. Sumber Publikasi

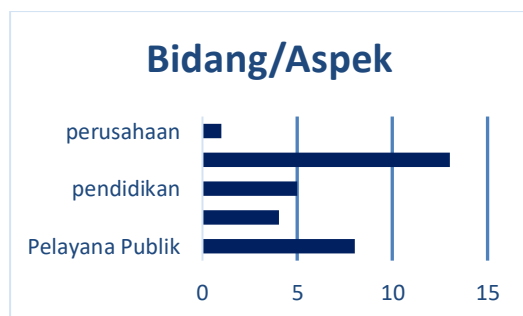
No	Judul	Tahun	Jenis
1	Analisis Penerimaan...[8]	2024	Jurnal
2	Analisis Kepuasan..... [9]	2020	Jurnal
3	Evaluasi Implementasi.....[10]	2021	Jurnal
4	Evaluasi Penerapan....[11]	2023	Jurnal
5	Evaluasi Penggunaan...[12]	2024	Jurnal
6	Gambaran Keberhasilan....[13]	2023	Jurnal
7	Penerapan Metode Eucs...[14]	2022	Jurnal
8	Analisis Penerimaan Penerapan..[15]	2021	Jurnal
9	Analisis Penerimaan Pengguna..[16]	2022	Jurnal
10	Aplikasi Pendukung....[17]	2023	Jurnal
11	Analisis Penerapan Metode....[18]	2023	Jurnal
12	Analisis Adopsi Pengguna...[19]	2023	Jurnal
13	Sistem Aplikasi Perpajakan..[20]	2021	Jurnal
14	Penerapan Aplikasi MyXl...[21]	2024	Jurnal
15	Analisis Kepuasan Pasien... [22]	2024	Jurnal
16	Aplikasi Dana dengan... [23]	2023	Jurnal
17	Penjualan Pulsa Elektronik... [24]	2022	Jurnal
18	Kualitas Pelayanan Publik... [25]	2023	Jurnal
19	Pelayanan Aplikasi Lazada... [26]	2021	Jurnal
20	Pelayanan Aplikasi Maxim... [27]	2021	Jurnal
21	Analisis Tingkat Kepuasan... [28]	2020	Jurnal
22	Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab... [29]	2022	Jurnal
23	Aplikasi Traveloka... [30]	2022	Jurnal
24	Aplikasi Redbus... [31]	2024	Jurnal
25	Analisis Kemudahan User.... [32]	2023	Jurnal
26	Analisis Aplikasi E-Kinerja..... [33]	2023	Jurnal
27	Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.. [34]	2023	Jurnal
28	Metode TTF pada.... [35]	2024	Jurnal
29	Analisis Kepuasan SKKP.... [36]	2020	Jurnal
30	Aalisis TAM Aplikasi Mescape... [37]	2022	Jurnal
31	Sistem Informasi Manajemen Klinik... [38]	2024	Jurnal

Tabel 3 menunjukan aspek dan metode yang dipelajari peneliti sebelumnya untuk melakukan Analisis Aplikasi Pelayanan Publik.

Tabel 3 Aspek dan Metode

No	Penulis	Tahun	Aspek/Bidang	Metode
1	Miranty Yudistira dkk[8]	2024	Teknologi	TTF dan UTAUT
2	Tri Sugihartono dkk[9]	2020	Pelayanan Publik	TAM
3	Icha Melia Afianty dkk[10]	2021	Kesehatan	TTF
4	Andhy Sulistya dkk[11]	2023	Pelayanan Publik	TTF
5	Vitaloka Pangulu dkk[12]	2024	Pelayanan Publik	TTF
6	Maula Ismail Mohammad dkk[13]	2023	Kesehatan	TTF
7	Shibghotur Ayu Robbaniyah dkk[14]	2022	Pelayanan Publik	EUCS
8	Ifa Daulina dkk[15]	2021	Pelayanan Publik	TAM
9	Indra Sulistyaningsih[16]	2022	Pendidikan	TTF dan TAM
10	Pritty Noviana Sari dkk[17]	2023	Pelayanan Publik	MFEP
11	Asep Wahyu Setiawan dkk[18]	2023	Teknologi	TTF
12	Hanifa Putri Rahima dkk[19]	2023	Teknologi	TTF dan UTAUT
13	Rini Sulistyowati dkk[20]	2021	Pelayanan Publik	TAM
14	Yayan Ashari dkk[21]	2024	Teknologi	TAM
15	M. Arief Rachman dkk[22]	2024	Kesehatan	EUCS
16	Nopri Prayoga dkk[23]	2023	Teknologi	TAM
17	Santi[24]	2022	Teknologi	TAM
18	Nadia Anggraini dkk[25]	2024	Teknologi	EUCS dan UTAUT
19	Dwiki Yosinta Ulpa dkk[26]	2021	Teknologi	Servqual

20	Fatimah Azzahrah dkk[27]	2021	Teknologi	Servqual
21	Eka Fitri Rahayu[28]	2020	Pendidikan	EUCS
22	Melania Seindang dkk[29]	2022	Teknologi	TAM
23	Nurhalima dkk[30]	2022	Teknologi	TAM
24	Nandya Rizqie Pramudibyo dkk[31]	2024	Teknologi	EUCS
25	Fira Aulia Nadia dkk[32]	2023	Teknologi	TAM
26	Hendra Afrido Bekayo dkk[33]	2023	Pelayanan Publik	TAM
27	Ervina Rosa Aulia dkk[34]	2023	Pendidikan	TAM
28	Tri Wulandari Ginting[35]	2024	Perusahaan	TTF
29	Nanny Raras Setyoningrum [36]	2020	Pendidikan	EUCS
30	Firdawati Amis Parumpu[37]	2022	Pendidikan	TAM
31	Zahra Anggra Aztiza[38]	2024	Kesehatan	EUCS

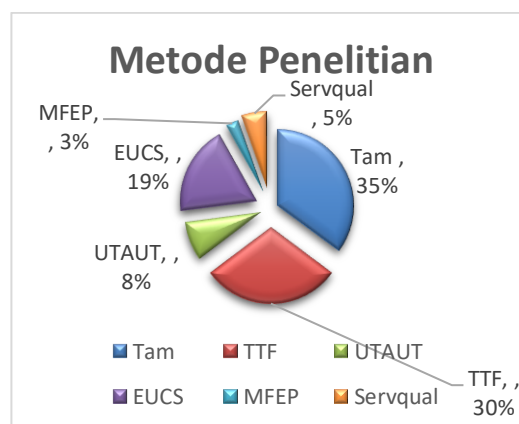


Gambar 2. Bidang/aspek yang Diteliti

Berdasarkan tabel 3 di atas, penelitian menganalisis bahwa bidang yang paling sering diteliti adalah bidang teknologi. Persentase yang dirinci seperti pada gambar 2.

Pada zaman yang serba cepat ini tentu teknologi memiliki peranan yang sangat signifikan terhadap kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculannya berbagai

jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti *egovernment*, *e-commerce*, *e-education*, *emedicine*, *e-laboratory*, dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika. [39]



Gambar 3. Persentase Metode yang Digunakan

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model penerimaan teknologi yang digunakan untuk mempelajari bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru, TAM sendiri dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. TAM digunakan dalam penelitian untuk mempelajari penerimaan teknologi elektronik atau layanan elektronik baru[40]. Davis memanfaatkan komponen "*Belief*" dan "*Attitude*" saja, sedangkan Normative Belief dan Subjective Norms tidak digunakannya dengan ditentukan oleh beberapa factor yaitu persepsi pengguna terhadap kemauan dalam menggunakan teknologi, persepsi pengguna terhadap kemanfaatan teknologi, sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, kecenderungan perilaku, dan pemaka aktual[41]

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya tentang Analisis Aplikasi Pelayanan Publik. Beberapa pendekatan dalam beberapa bidang/aspek di masyarakat dalam menemukan metode analisis aplikasi pelayanan publik pada berbagai macam metode.

Salah satu bidang yang paling banyak mendapatkan perhatian dalam penelitian ini adalah bidang Teknologi. Di antara berbagai metode yang digunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Muncul sebagai pendekatan yang dominan. TAM dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 yang bertujuan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru, termasuk layanan elektronik. Model ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik karena dapat memberikan wawasan mendalam tentang factor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan publik berbasis teknologi penting untuk melakukan analisis yang komprehensif. Penelitian ini mendorong penggunaan kombinasi beberapa metode untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi pelayanan publik. Dengan cara ini, hasil penelitian tidak hanya akan memberikan rekomendasi praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan layanan mereka tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam bidang pelayanan publik

Penelitian ini memberikan kontribusi yang nyata terhadap pengembangan literatur di bidang ilmu administrasi publik, sistem informasi, dan manajemen pelayanan publik digital. Dengan menyusun dan mengevaluasi metode-metode analisis yang digunakan pada studi sebelumnya, penelitian ini menawarkan sebuah landasan teoritis dan praktis bagi pengembangan metodologi evaluasi aplikasi yang lebih efektif dan adaptif terhadap keperluan masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, sumber data yang hanya diambil dari tiga database (Google Scholar, CrossRef, dan Semantic Scholar), sehingga kemungkinan adanya literatur yang di luar cakupan tersebut yang belum. Kedua, penelitian ini hanya mempertimbangkan artikel yang diterbitkan dalam rentang waktu 2020–2025, sehingga studi sebelumnya yang mungkin memiliki nilai sejarah atau metodologis tidak dianalisis dalam literatur ini.

Penelitian berikutnya disarankan untuk:

1. Mengembangkan model evaluasi hybrid dengan menggabungkan TAM dengan pendekatan lain seperti UTAUT atau ISO/IEC untuk memperkaya hasil analisis.
2. Melakukan analisis empiris terhadap implementasi aplikasi pelayanan publik tertentu melalui studi kasus langsung di instansi pemerintahan.
3. Meluaskan sumber literatur, termasuk basis data internasional dan grey literature, untuk mendapatkan cakupan yang lebih luas dan mendalam.
4. Menyertakan analisis kuantitatif atau meta-analisis dari hasil studi sebelumnya untuk menghasilkan generalisasi yang lebih kuat.

Daftar Rujukan

- [1] J. Pemerintahan and D. Politik, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," vol. 8, no. 2, pp. 123–128, 2023.
- [2] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)".
- [3] J. Sosial Humaniora Terapan Jurnal Sosial Humaniora Terapan and K. PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngurah Rangga Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," 2021.
- [4] J. Mahasiswa and A. Samudra, "PENERAPAN DATA MINING UNTUK MEMPREDIKSI HARGA BAHAN PANGAN DI INDONESIA MENGGUNAKAN ALGORITMA K-NEAREST NEIGHBOR."
- [5] P. Assiroj, *The 1st 2018 Indonesian Association for Pattern Recognition International Conference (INAPR) : proceeding : September 7, 2018, Bina Nusantara University, Alam Sutera Campus, Tangerang, Banten, Indonesia*. IEEE, 2018.
- [6] R. E. O'Dea *et al.*, "Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses in ecology and evolutionary biology: a PRISMA extension," *Biological Reviews*, vol. 96, no. 5, pp. 1695–1722, Oct. 2021, doi: 10.1111/brev.12721.
- [7] N. Adha, F. Nurul Izza, E. Riyantiasis, A. Z. Pasaribu, and R. Amalia, "PENGARUH KEBIASAAN MENCUCI TANGAN TERHADAP KASUS DIARE PADA SISWA SEKOLAH DASAR: A SYSTEMATIC REVIEW," vol. 2, no. 2, 2021.
- [8] M. Yulistira, D. Zaenal Abidin, M. Sistem Informasi, U. Dinamika Bangsa, and J. JI Jend Sudirman Thehok-Jambi, "Analisis Penerimaan Layanan Mobile Banking dengan Integrasi Task Technology Fit (TTF) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," 2024.
- [9] 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.
- [10] I. T. Melia Afianty, N. Maimun, L. Maita, and P. Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru, "EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANNISA PEKANBARU TAHUN 2021," *Medical Record Journal* 345 *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, [Online]. Available: <https://jom.hip.ac.id/index.php/rmik>
- [11] A. Sulisty, H. Rohman, R. Mei Astuti, P. BSI Yogyakarta, and P. Korespondensi, "EVALUASI PENERAPAN DIGITAL GOVERNMENT SERVICE (DGS) DENGAN METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)."
- [12] V. Pangulu *et al.*, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-Care) BPJS Kesehatan Dengan Metode Task Teknologi Fit pada Petugas Kesehatan di Puskesmas Se Kota Gorontalo Evaluation of the Use of the BPJS Kesehatan Primary Care (P-Care) Application Using the Task Technology Fit Method on Health Workers at Community Health Centers in Gorontalo City," *Jurnal Kolaboratif Sains*, vol. 8, no. 1, pp. 207–215, 2025, doi: 10.56338/jks.v8i1.6677.
- [13] M. I. Mohammad, L. F. Yasin, L. Khasanah, and B. Karmanto, "GAMBARAN KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI TUBERKULOSIS (SITB) DI KOTA CIREBON DENGAN METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)," *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, vol. 11, no. 02, pp. 182–195, Jul. 2023, doi: 10.52236/ih.v11i2.342.

- [14] S. A. Robbaniyah1 and A. Dwi, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," 2022.
- [15] I. F. Mafrudhoh1 and R. Bisma2, "Analisis Penerimaan Penerapan Aplikasi Gresikpedia Sebagai Media Penunjang Layanan Informasi Publik Menggunakan Metode TAM 3," *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [16] P. Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, F. Ekonomika dan Bisnis, 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 Indra Sulistyaningsih." [Online]. Available: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- [17] P. Noviana Sari, W. Ramdhan, and A. Karim Syahputra, "Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika Aplikasi Pendukung Keputusan dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik menggunakan Metode MFEP," vol. 7, no. 1, pp. 59–68, 2023, doi: 10.29408/edumatic.v7i1.
- [18] A. W. Setiawan and S. Setiawan, "Analisis Penerapan Metode Task Technology Fit (TTF) Pada Customer Samsung Menggunakan Aplikasi Smart Tutor," *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, vol. 1, no. 3, p. 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- [19] 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", doi: 10.25126/jtiik.2024118053.
- [20] R. Sulistyowati and H. Susilowati, "INSURTECH DI JAKARTA DENGAN METODE TAM," *Jurnal Informatika & Komputasi*, vol. 15, no. 1, 2021.
- [21] Y. Ashari, H. Supendar, and R. Fahlapi, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi My XL dengan Metode Techhnology Acceptance Model," *Jurnal Komputer Antartika*, vol. 2, pp. 80–87, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jka>
- [22] "67-File Utama Naskah-205-1-10-20240201".
- [23] N. Prayoga and S. A. Nesya, "Analisis Kepuasan Menggunakan Aplikasi DANA dengan Menerapkan Metode TAM," 2023. [Online]. Available: <https://journal.grahamitra.id/index.php/jutik>
- [24] "109-Article Text-748-1-10-20220922".
- [25] N. Anggraini, D. Kurniawan, A. Wedhasmara, N. R. Oktadini, P. E. Sevtiyuni, and A. Rifai, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 1, pp. 19–29, Jan. 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.36292.
- [26] D. Y. Ulpa, R. Teguh, and D. Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual Lazada Application Service Quality Analysis Mobile Based By Servqual Method," 2021.
- [27] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Analysis Of The Effect Of Maxim Mobile Application Quality On User Satisfaction With Servqual Method," 2021.
- [28] E. Fitri Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)."
- [29] M. Seindang and A. R. Muslikh, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi Online Dengan Metode TAM".
- [30] N. Nurhalima and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1778.
- [31] N. Pramudibyo, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 2, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [32] F. A. Nadia and A. T. Suci, "Analisis Kemudahan User Dalam Menggunakan Aplikasi 'HADIR' dengan Metode TAM," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 3, no. 9, pp. 378–383, Feb. 2023, doi: 10.47065/tin.v3i9.4150.
- [33] H. Afrido Bekayo, "2 ND MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2023 Universitas Multi Data Palembang | 575 MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2".
- [34] E. Rosa Aulia, D. Dwi Candra, L. Wardani, P. Sistem Informasi, F. Ilmu Komputer, and J. Timur, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE TAM," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, 2023, doi: 10.46576/djtechno.
- [35] 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>
- [36] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [37] P. Jurnal *et al.*, "ANALISIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) APLIKASI MEDSCAPE® PADA MAHASISWA JURUSAN FARMASI UNIVERSITAS TADULAKO".
- [38] Z. Anggra Aztiza, S. Wulandari, and A. Sunandar, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Klinik Pratama PMI Surakarta," 2024.
- [39] W. Wardiana *et al.*, "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia *)."
- [40] R. E. O'Dea *et al.*, "Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses in ecology and evolutionary biology: a PRISMA extension," *Biological Reviews*, vol. 96, no. 5, pp. 1695–1722, Oct. 2021, doi: 10.1111/brv.12721.

- [41] E. Saputra, “ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM).”