

Analisis Bibliometrik Tren Penelitian Kepuasan Layanan M-Paspor

Hana Amanda Yasmin¹

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia
hanaamandayas@gmail.com

Keywords:

User satisfaction
Digital-based
government
Digital public
services
M-passport

Abstract: *This study aims to analyze trends and scientific developments related to user satisfaction with digital public services, focusing on the M-Paspor application. The method used is a bibliometric approach using data from Google Scholar between 2020 and 2025, analyzed with VOSviewer software. The results show growing academic interest in topics such as user experience, system quality, and digital service effectiveness. Network visualizations identify six main clusters representing technology, policy, and user experience dimensions. This research provides a comprehensive overview of digital public service studies and highlights opportunities for further research that integrates policy evaluation with information systems.*

Kata Kunci:

Kepuasan pengguna
Pemerintah berbasis
digital
Layanan publik
digital
M-paspor

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tren dan perkembangan ilmiah terkait kepuasan pengguna terhadap layanan publik digital, dengan fokus pada aplikasi M-Paspor. Metode yang digunakan adalah pendekatan bibliometrik menggunakan data dari Google Scholar dalam rentang 2020 hingga 2025 yang dianalisis dengan VOSviewer. Hasil menunjukkan peningkatan minat akademik terhadap topik ini, terutama pada aspek pengalaman pengguna, kualitas sistem dan efektivitas layanan digital. Visualisasi jaringan mengidentifikasi enam klaster utama yang merepresentasikan dimensi teknologi, kebijakan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai arah perkembangan riset di bidang layanan digital publik serta membuka peluang kajian lebih lanjut yang mengintegrasikan evaluasi kebijakan dan sistem informasi.*

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi pendorong utama perubahan dalam tata kelola pemerintahan modern, khususnya melalui digitalisasi layanan publik di berbagai sektor. Sejak awal tahun 2000-an, pemerintah Indonesia mulai mengadopsi konsep *electronic government* (e-government) sebagai langkah strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Layanan publik digital bukan hanya bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga berperan penting dalam

memperkuat kepercayaan publik serta memperluas partisipasi warga negara dalam proses pemerintahan. (Dwiyanto, 2015).

Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik, salah satunya adalah Direktorat Jenderal Imigrasi yang memperkenalkan aplikasi M-Paspor pada tahun 2022. Aplikasi ini merupakan bentuk penyederhanaan proses birokrasi dalam pengajuan paspor yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara langsung di kantor imigrasi. Melalui M-Paspor, masyarakat dapat melakukan registrasi, mengunggah dokumen, memilih jadwal wawancara, hingga melakukan pembayaran secara daring, sehingga mampu memangkas waktu, biaya dan kompleksitas administrasi.

Meskipun adopsi teknologi telah memperluas akses layanan, hal tersebut belum menjamin tingginya tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Dalam konteks layanan digital publik, kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan implementasi *e-government*. Faktor-faktor seperti kualitas sistem, akurasi informasi, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan teknologi menjadi elemen krusial yang memengaruhi kepuasan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana aplikasi seperti M-Paspor mampu memenuhi ekspektasi masyarakat pengguna layanan.

Untuk memahami dinamika tersebut secara lebih komprehensif, pendekatan bibliometrik digunakan sebagai metode analisis dalam memetakan tren riset terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, salah satunya pada aplikasi M-Paspor melalui pendekatan bibliometrik. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola dan arah penelitian di bidang *e-government*, serta menawarkan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan layanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

Tinjauan Literatur

Layanan public digital atau E-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik (Heeks, 2006).

Di Indonesia sendiri, strategi transformasi digital nasional tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE mendorong instansi pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi, untuk menyediakan layanan digital yang mudah diakses dan berorientasi pada pengguna (*user-centric*). Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik).

Kepuasan pengguna merupakan indikator kunci dalam evaluasi keberhasilan sistem informasi. Dalam model DeLone dan McLean (2003) terdapat dimensi *service quality*, yang memperkuat hubungan antara *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Ketiga kualitas model ini termasuk ke dalam kualitas sistem, informasi dan layanan yang memiliki peran penting serta saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Aplikasi M-paspor merupakan inovasi digital dari Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan paspor secara daring, termasuk mengunggah dokumen, memilih jadwal wawancara, serta melakukan pembayaran. Aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital layanan imigrasi yang bertujuan untuk memangkas waktu, birokrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan (Ditjen Imigrasi, 2021).

Meski aplikasi ini telah digunakan secara luas, studi ilmiah yang membahas pengalaman pengguna secara mendalam masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur yang tersedia bersifat deskriptif atau evaluatif dari sisi teknis dan kebijakan. Penelitian berbasis persepsi pengguna, khususnya dalam mengukur *user satisfaction*, *ease of use*, dan *service experience* terhadap M-Paspor masih menjadi celah penelitian yang layak dieksplorasi. (Ramadhani et al., 2025).

Penelitian terdahulu oleh Munawarah dan Rahman (2025) dalam penelitiannya yang berjudul "*Analysis of User Satisfaction on the M-Paspor Application (Case Study: Semarang)*" menerapkan model EUCS dan DeLone & McLean dengan metode SEM-PLS terhadap 98 responden. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa variabel *Accuracy* dan *Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, sementara *Content*, *Timeliness*, dan *System Quality* tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Meski begitu,

penelitian ini terbatas pada analisis empiris di wilayah lokal dan belum menjangkau pemetaan tren penelitian ilmiah secara luas.

Oleh karena itu, penelitian ini berbeda karena menggunakan pendekatan bibliometrik melalui VOSviewer untuk menelusuri perkembangan kajian ilmiah terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, khususnya aplikasi M-Paspor, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai arah dan potensi pengembangan riset di bidang ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan bibliometrik untuk memetakan serta menganalisis perkembangan literatur ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan digital, dengan fokus khusus pada studi kasus aplikasi M-Paspor. Data dikumpulkan dari Google Scholar dalam bentuk dokumen yang diterbitkan selama periode 2020 hingga 2025, kemudian diekspor dalam format RIS guna dianalisis secara mendalam.

Untuk mendukung proses analisis, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak VOSviewer, yaitu sebuah tools yang dirancang secara khusus untuk membangun, memvisualisasikan, serta menganalisis jaringan bibliometrik dalam berbagai bentuk. Analisis dalam studi ini terbagi menjadi beberapa bagian utama, yaitu:

Tren publikasi tahunan dengan mengamati jumlah dokumen yang dipublikasikan setiap tahunnya guna mengidentifikasi perkembangan dan peningkatan minat penelitian dalam topik kepuasan pengguna layanan digital.

Analisis co-occurrence keywords dengan network visualization untuk menganalisis istilah dan kata kunci yang sering muncul bersamaan dalam literatur, sehingga dapat mengungkap fokus-fokus utama penelitian serta keterkaitan antara konsep-konsep penting yang berkembang dalam bidang ini.

Overlay visualization atau visualisasi topik berdasarkan waktu, yang menunjukkan bagaimana fokus penelitian bergeser dari waktu ke waktu. Warna dalam visualisasi overlay mencerminkan kronologi publikasi suatu topik, dari yang lebih lama

hingga yang terbaru, memungkinkan peneliti untuk melacak evolusi topik dan tren terbaru dalam literatur.

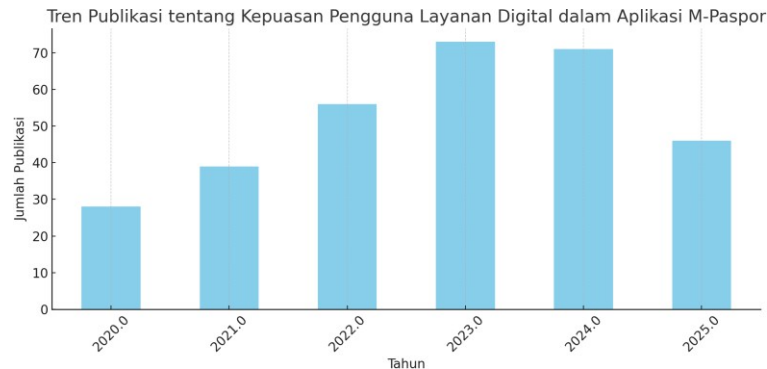
Density visualization atau visualisasi kepadatan yang mengidentifikasi area dengan konsentrasi tinggi kata kunci atau istilah tertentu. Area yang berwarna terang (seperti kuning) menunjukkan istilah atau topik yang sering dibahas dan menjadi pusat perhatian dalam penelitian, sedangkan area yang lebih gelap menunjukkan topik yang kurang dibahas.

Hal ini sangat membantu dalam menyoroti topik-topik yang dominan serta potensi celah penelitian (research gap) dalam kajian layanan digital. Hasil visualisasi jaringan dari VOSviewer mengungkapkan sejumlah kluster tematik utama, frekuensi kemunculan kata kunci, dan hubungan konseptual antar topik dalam literatur terkait layanan digital, khususnya yang berfokus pada e-Government seperti aplikasi M-Paspor. Melalui pendekatan ini, penelitian mampu memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai struktur pengetahuan, dinamika perkembangan topik, serta arah riset yang sedang dan akan berkembang di masa depan dalam konteks kepuasan pengguna terhadap teknologi layanan publik.

Hasil Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, muncul peningkatan signifikan dalam jumlah publikasi ilmiah yang membahas kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, khususnya melalui studi kasus aplikasi M-Paspor dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Melalui pendekatan bibliometrik yang dilakukan dengan perangkat lunak VOSviewer, dilakukan analisis terhadap metadata publikasi ilmiah dari basis data seperti Google Scholar, yang kemudian divisualisasikan untuk memahami tren, keterkaitan antar topik dan arah perkembangan penelitian ke depan. Terkait dengan hal ini, aplikasi M-Paspor sebagai studi kasus potensial, masih sedikit publikasi yang secara eksplisit mengkaji tentang aplikasi M-Paspor, menunjukkan adanya peluang penelitian lanjutan.

Tren Berdasarkan Tahun



Gambar 1. Diagram data tren publikasi
 Sumber: Google Scholar

Gambar 1 menunjukkan total 325 dokumen terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital berdasarkan tahun publikasinya dari tahun 2020 hingga 2025. Peningkatan signifikan dalam jumlah publikasi sejak tahun 2020 sebanyak 30 temuan dokumen hingga puncaknya di tahun 2023 sebanyak 75 dokumen, yang kemudian sedikit menurun pada 2025 sebanyak 50 dokumen. Hal ini mencerminkan tumbuhnya perhatian akademik dan praktis terhadap layanan digital pemerintah, terutama aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari digitalisasi layanan imigrasi.

Tabel 1. Total temuan kepuasan pengguna dalam aplikasi M-Paspor yang dominan di sitasi

Judul	Sitasi	Tahun
Persepsi Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor di Jakarta Selatan	11	2023
Analisis Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Paspor (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Asahan)	10	2022
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi	8	2025
Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor sebagai Inovasi Layanan Publik	8	2022
Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor	5	2023

Sumber: Database Google Scholar

Temuan utama dalam studi “Persepsi Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor di Jakarta Selatan” menekankan bahwa kemudahan akses, desain antarmuka, dan

kecepatan pelayanan merupakan faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat. Meskipun sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan digitalisasi layanan, masih ditemukan kendala pada proses verifikasi dan dukungan teknis.

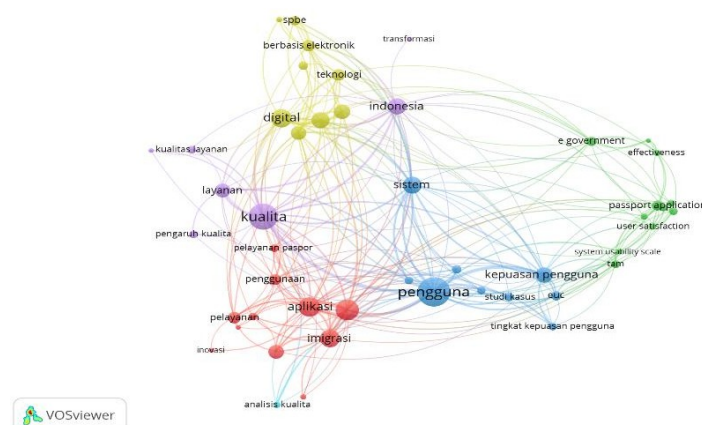
Temuan kedua menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, seperti kejelasan alur layanan dan konsistensi performa aplikasi, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya sinergi antara teknologi dan pelayanan langsung di lapangan.

Temuan ketiga menemukan bahwa selain teknologi, kompetensi petugas dalam menangani pengguna aplikasi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Temuan keempat menilai tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode kuantitatif survei. Ditemukan bahwa kemudahan akses dan transparansi proses adalah dua faktor utama yang mendukung kepuasan pengguna.

Terakhir, temuan kelima menganalisis keterkaitan antara kualitas sistem (reliability, responsiveness) dan kualitas informasi (relevansi, kejelasan) dengan tingkat kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan pengaruh signifikan dari kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna.

Tren Berdasarkan Tema



Gambar 2. Network Visualization
 Sumber: Diolah penulis dengan VOSviewer

Dalam visualisasi jaringan *co-occurrence* berdasarkan kata kunci, didapatkan 48 item yang terbagi dalam 6 klaster. Pemetaan jaringan kata kunci menggunakan VOSviewer menunjukkan adanya enam klaster utama dalam kajian mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, khususnya dalam konteks aplikasi M-Paspor. Masing-masing klaster mencerminkan tema-tema penelitian yang saling berkaitan dan memperkaya pemahaman terhadap dinamika pelayanan digital publik. Hasil analisis berdasarkan kluster:

Klaster 1 (Merah) Klaster ini mencakup topik-topik seperti aplikasi, imigrasi, pelayanan dan inovasi yang mengarah pada kajian mengenai penerapan teknologi digital di bidang keimigrasian. Penelitian dalam kelompok ini banyak membahas bagaimana aplikasi seperti M-Paspor digunakan, tantangan teknis yang muncul, serta efektivitas pelayanannya secara praktis.

Klaster 2 (Hijau) Fokus utama klaster ini adalah pada evaluasi aplikasi dengan pendekatan teoritik, seperti penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *system usability scale*. Kata kunci seperti e-government, efektivitas dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa penelitian dalam klaster ini berupaya memahami sejauh mana teknologi diterima dan dinilai efektif oleh pengguna secara sistematis.

Klaster 3 (Biru) Dengan kata kunci seperti kepuasan pengguna, studi kasus, dan end user computing, klaster ini berfokus pada pengalaman nyata pengguna sebagai indikator utama keberhasilan layanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini umumnya bersifat deskriptif kuantitatif dan studi kasus, dengan menilai interaksi langsung pengguna terhadap aplikasi digital pemerintah.

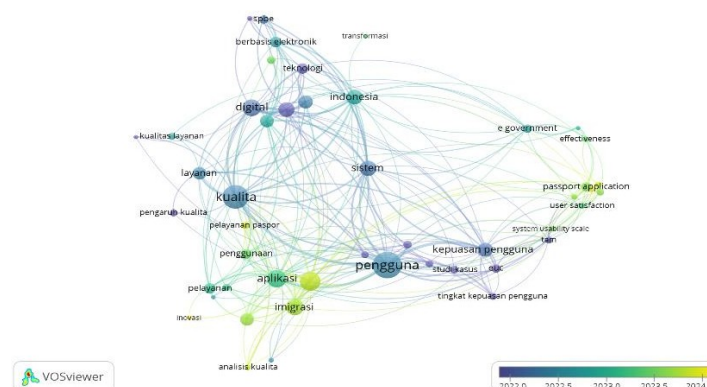
Klaster 4 (Kuning) Klaster ini berada pada level makro, membahas konteks kebijakan nasional seperti transformasi digital dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kata kunci dalam klaster ini menyoroti pentingnya modernisasi birokrasi melalui digitalisasi sebagai dasar dari pengembangan berbagai layanan publik digital, termasuk M-Paspor.

Klaster 5 (Ungu) Topik seperti kualitas layanan, pengaruh kualitas, dan evaluasi pelayanan menjadi fokus utama dalam klaster ini. Penelitian pada klaster ini mengkaji

seberapa besar aspek kualitas seperti keandalan, kecepatan, dan kemudahan akses yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan digital.

Klaster 6 (Oranye) Klaster ini tidak terlihat dominan, namun berperan penting karena membahas sisi teknis dari sistem informasi yang mendukung layanan digital. Penelitian di sini menyoroti pentingnya infrastruktur teknologi yang andal untuk menjamin kelangsungan dan efisiensi aplikasi seperti M-Paspor.

Secara keseluruhan, peta penelitian ini memperlihatkan bahwa kajian mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah bersifat menyeluruh dan saling terkait. Dimulai dari kerangka kebijakan (kuning), pengembangan dan penggunaan aplikasi (merah), evaluasi berdasarkan teori (hijau), hingga pada pengalaman pengguna (biru), kualitas layanan (ungu), serta dukungan teknis dari sistem (oranye). Kombinasi tema-tema ini membentuk dasar analisis yang komprehensif terhadap efektivitas layanan digital publik, seperti dalam kasus M-Paspor.



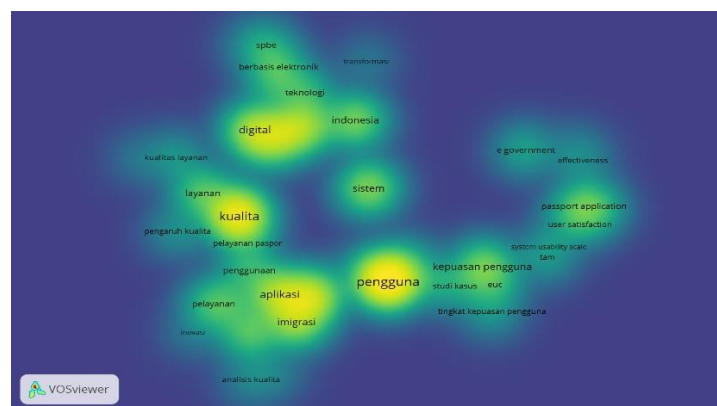
Gambar 3. Overlay Visualization
Sumber: Diolah penulis dengan VOSviewer

Hasil *overlay visualization* memperlihatkan adanya perubahan arah penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, khususnya pada aplikasi M-Paspor, dalam kurun waktu 2022 hingga 2024. Tampilan visual ini menyajikan jaringan kata kunci yang diberi warna gradasi, mulai dari warna biru tua (menunjukkan publikasi yang lebih awal di tahun 2022) hingga kuning cerah (menggambarkan publikasi yang lebih baru pada 2024). Gradasi warna tersebut merepresentasikan rata-rata tahun

kemunculan setiap kata kunci dalam publikasi ilmiah, sehingga secara visual dapat ditelusuri bagaimana topik penelitian berkembang dari waktu ke waktu.

Pada tahun 2022, penelitian lebih banyak menitikberatkan pada topik-topik dasar seperti "system", "layanan", "digital" dan "kualitas layanan" yang berkaitan erat dengan pembangunan sistem e-government dan digitalisasi layanan publik di Indonesia. Namun, memasuki periode 2023 hingga 2024, fokus kajian mengalami pergeseran ke arah yang lebih spesifik, dengan menyoroti aspek seperti "pengguna", "kepuasan pengguna", "passport application" dan konsep evaluatif seperti model TAM (Technology Acceptance Model) dan system usability scale. Pergeseran ini mencerminkan bahwa studi yang dilakukan mulai memperhatikan dimensi pengalaman pengguna dan pengukuran efektivitas penggunaan layanan digital secara lebih mendalam dan terstruktur.

Kata kunci dengan warna kuning seperti "e-government", "passport application", dan "user satisfaction" menandakan bahwa tema-tema tersebut menjadi tren yang mengemuka pada tahun-tahun terakhir dan tengah menjadi pusat perhatian para peneliti. Dengan demikian, *overlay visualization* tidak hanya menampilkan hubungan antarkonsep dalam literatur, tetapi juga menggambarkan pergeseran fokus penelitian dari aspek sistemik ke dimensi evaluatif dan pengguna. Temuan ini menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mendorong penggunaan pendekatan evaluatif yang lebih sistematis dalam mengkaji efektivitas aplikasi seperti M-Paspor.



Gambar 4. Density Visualization
 Sumber: Diolah penulis dengan VOSviewer

Berdasarkan *visualisasi density network* menunjukkan bahwa terdapat kepadatan tinggi pada topik-topik tertentu dalam studi mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, terutama pada kasus aplikasi M-Paspor.

Beberapa kata kunci seperti "pengguna", "kualitas" dan "digital" muncul dalam zona warna kuning terang, yang mengindikasikan intensitas kemunculan yang tinggi dalam literatur. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna merupakan tema sentral dalam ranah penelitian tersebut.

Kata kunci lain seperti "layanan", "penggunaan" dan "pelayanan paspor" juga menunjukkan hubungan erat dengan "kualitas" yang menandakan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas transformasi digital di sektor publik.

Selanjutnya, tampak adanya pengelompokan kata kunci yang memperlihatkan keterkaitan kuat antara "aplikasi", "imigrasi" dan "pelayanan", yang secara langsung mengarah pada pembahasan mengenai penerapan aplikasi M-Paspor dalam layanan keimigrasian. Ketiga istilah ini berada dalam wilayah dengan kepadatan warna hijau-kuning, yang memperkuat posisi M-Paspor sebagai objek kajian yang signifikan dalam literatur digitalisasi layanan pemerintah.

Diikuti dengan kemunculan kata kunci seperti "TAM" (Technology Acceptance Model), "system usability scale" dan "EUC" (End-User Computing) menunjukkan kecenderungan penggunaan model-model teoritis dalam mengukur tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi digital pemerintah. Ini menegaskan pentingnya aspek teknis dan psikologis dalam menilai kualitas layanan digital.

Di samping itu, terdapat pula konsentrasi kata kunci yang berkaitan dengan kerangka kebijakan nasional seperti "Indonesia", "SPBE" (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), "teknologi" dan "transformasi". Keberadaan kata-kata ini di bagian tengah visualisasi dengan tingkat kepadatan sedang mengindikasikan bahwa agenda transformasi digital pemerintah Indonesia menjadi latar penting dalam berbagai kajian ilmiah.

Sementara itu, istilah seperti “e-government”, “effectiveness” dan “user satisfaction” terlihat berada agak terpisah dari inti peta visualisasi, yang mengisyaratkan bahwa kajian mengenai efektivitas e-government belum sepenuhnya terintegrasi dengan studi teknis mengenai aplikasi tertentu seperti M-Paspor. Kondisi ini dapat menjadi peluang riset baru untuk menggabungkan evaluasi kebijakan publik dengan kajian sistem informasi.

Secara umum, hasil visualisasi ini memperlihatkan bahwa penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah memiliki cakupan yang luas dan berlapis, mencakup aspek kebijakan nasional, mutu pelayanan, persepsi pengguna, hingga pendekatan evaluatif berbasis teori. Oleh karena itu, temuan ini berkontribusi penting dalam memetakan arah perkembangan studi di bidang layanan publik digital, serta memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan riset lanjutan yang lebih menyeluruh dan kontekstual, khususnya dalam mendukung transformasi digital pemerintahan di Indonesia.

Diskusi

Hasil bibliometrik menunjukkan bahwa penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan digital, khususnya M-Paspor, terus berkembang. Kluster kata kunci mencerminkan fokus penelitian yang beragam, mulai dari aspek teknis aplikasi hingga evaluasi berbasis teori. Temuan bahwa topik seperti “user satisfaction” dan “system usability” menjadi tren menunjukkan adanya pergeseran perhatian dari sisi sistem ke pengalaman pengguna.

Hal ini mendukung teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan layanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, munculnya kata kunci seperti “TAM” dan “EUC” juga menunjukkan penggunaan kerangka teoritik untuk mengukur penerimaan teknologi.

Meskipun itu, keterbatasan masih ada. Kajian terkait integrasi kebijakan nasional seperti SPBE dengan evaluasi teknis aplikasi belum tergarap optimal. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat menjembatani antara evaluasi sistem digital dan keberhasilan implementasi kebijakan publik secara menyeluruh.

Implikasinya, hasil studi ini dapat digunakan oleh pembuat kebijakan dan pengembang aplikasi digital pemerintah untuk lebih menekankan aspek kenyamanan pengguna dan kualitas layanan sebagai indikator kunci dalam peningkatan layanan publik digital di masa depan.

Kesimpulan

Studi ini menggambarkan secara menyeluruh dinamika perkembangan studi ilmiah terkait kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah, khususnya melalui pendekatan bibliometrik pada aplikasi M-Paspor. Temuan menunjukkan adanya peningkatan perhatian dari kalangan akademisi terhadap topik-topik utama seperti pengalaman pengguna, mutu sistem serta efisiensi layanan digital.

Di sisi lain, penelitian ini menekankan pentingnya keterpaduan antara pembangunan sistem digital dan kebijakan publik yang bersifat inklusif serta berkelanjutan. Pendekatan yang menyelaraskan perspektif pengguna menjadi kunci dalam menciptakan layanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu membangun kepuasan dan kepercayaan publik. Hal ini menjadi landasan strategis bagi pemerintah dalam memperkuat pelayanan digital yang lebih adaptif, humanis, dan berkelanjutan di tengah arus transformasi digital yang terus bergerak maju.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>
- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik. *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 111. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Etin Indrayani. (2020). *E- Government Konsep, IMplementasi dan perkembangannya di Indoensia*. Lembaga pendidikan dan pelatihan balai insan cendikia.

- Imigrasi.go.id. (n.d.). *Kedudukan, tugas dan fungsi*. Direktorat Jenderal Imigrasi.
<https://www.imigrasi.go.id/profile/tugas-dan-fungsi>
- Lilis Yuaningsih, Intan Lestari, Mia Armianti, Mita Fatari Ramadhani, & Mochammad Rizal Zulham. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 43–50.
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.78>
- Napitu, R., Wilfrid, J., Purba, P., Alfred, J., & Silalahi, S. (2025). *PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMOHON PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M – PASPOR DI KANTOR* Keywords : *Information Systems , Community Satisfaction*. 7(1), 236–247.
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- Putri Dia Sari, Redia Annisa Al Karimah, & Sarah Salsabilla. (2024). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 169–173.
<https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1543>
- Rahman, H. (2023). Analisis Bibliometrik Perkembangan Penelitian Inovasi Kebijakan di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(1), 37–48.
<https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.37-48>
- Ramadhani, O. A., Luthfiah, K. N., Tupen, D. L., & Adzzahra, F. C. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Implementasi E-Government di Indonesia*. 1, 1–12.
- Saffa, K. A., Arastha, A., & Fatih, M. (2025). *Transformasi Birokrasi Digital melalui Inovasi Kebijakan : Studi Kualitatif atas Implementasi Aplikasi M-Paspor di Indonesia*. 2.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). JEAM Vol XI No. 1/2012 1. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.