

TINJAUAN SISTEMATIS EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI LAYANAN DIGITAL MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DENGAN METODE PRISMA (2020–2025)

SYSTEMATIC REVIEW OF DIGITAL SERVICE INFORMATION SYSTEM
SUCCESS EVALUATION USING THE DELONE AND MCLEAN MODEL WITH
THE PRISMA METHOD (2020–2025)

<https://10.0.205.137/tematics.v8i1.915>

Submitted: 03-05-2026 Reviewed: 15-05-2026 Published: 10-06-2026

Arga Binsar Firmando Tua Sinaga

argabinsar@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Gunawan Ari Nursanto

gunawan.arinur@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Mila Rosmaya

mlarosmaya@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Abstract *This study aims to systematically review research on the evaluation of digital service information system success using the DeLone and McLean Model during the 2020–2025 period. This study employed the PRISMA approach through identification, screening, eligibility, and inclusion stages. Literature was collected from Google Scholar, Semantic Scholar, and Garuda. A total of 332 records were identified in the initial search, reduced to 51 candidate articles, and finally narrowed to 30 selected studies. The findings show that the literature is still dominated by government websites, service portals, and single-service applications. The most frequently used dimensions are system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. Most studies indicate that digital service information systems are generally in the fair to good category, although recurring weaknesses remain in service flow, information clarity, system stability, and service interaction consistency. These findings indicate that research on more interactive, integrated, and multi-channel digital services, particularly in the immigration sector, remains limited and relevant for further development.*

Keywords: *DeLone and McLean, digital service information system, PRISMA, systematic literature review, information system success*

Abstrak *Penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis penelitian mengenai evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital*



menggunakan Model DeLone dan McLean pada periode 2020–2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan PRISMA melalui tahap identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi. Literatur dikumpulkan dari Google Scholar, Semantic Scholar, dan Garuda. Sebanyak 332 artikel ditemukan pada tahap awal, kemudian diseleksi menjadi 51 artikel kandidat, dan akhirnya diperoleh 30 studi terpilih. Hasil kajian menunjukkan bahwa penelitian masih didominasi oleh website pemerintah, portal layanan, dan aplikasi layanan tunggal. Dimensi yang paling sering digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi layanan digital berada pada kategori cukup baik hingga baik, meskipun masih ditemukan kelemahan berulang pada alur layanan, kejelasan informasi, stabilitas sistem, dan konsistensi interaksi layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai layanan digital yang lebih interaktif, terintegrasi, dan lintas kanal, khususnya pada sektor keimigrasian, masih terbatas dan relevan untuk dikembangkan lebih lanjut.

Kata Kunci: *DeLone dan McLean, sistem informasi layanan digital, PRISMA, tinjauan pustaka sistematis, kesuksesan sistem informasi*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam cara organisasi merancang, menyediakan, dan mengevaluasi layanan. Pada berbagai sektor, layanan yang semula diselenggarakan secara manual kini bertransformasi menjadi layanan berbasis sistem informasi yang menekankan kecepatan, kemudahan akses, efisiensi proses, dan ketepatan informasi. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada sektor pemerintahan, tetapi juga pada lembaga pendidikan, layanan sektoral, dan institusi lain yang memanfaatkan sistem digital untuk mendukung proses pelayanan kepada pengguna. Dalam konteks tersebut, keberadaan sistem informasi layanan digital tidak cukup dinilai dari tersedianya aplikasi atau website, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan pengalaman layanan yang efektif, stabil, responsif, dan bermanfaat bagi pengguna (OECD, 2020; Republik Indonesia, 2018).

Dalam kajian sistem informasi, salah satu model yang paling banyak digunakan

untuk menilai keberhasilan sistem adalah Model DeLone dan McLean. Model ini menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat dipahami melalui hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan (DeLone & McLean, 2003). Keunggulan model ini terletak pada kemampuannya untuk menghubungkan aspek teknis sistem dengan pengalaman pengguna dan hasil akhir yang dirasakan. Oleh karena itu, model DeLone dan McLean telah banyak diterapkan untuk mengevaluasi berbagai bentuk sistem informasi layanan digital, seperti website pemerintah, portal layanan, aplikasi administrasi, sistem informasi institusional, hingga layanan digital berbasis aplikasi pada berbagai sektor (Susaningsih et al., 2021; Kurniawan et al., 2020; Santoso et al., 2022; Putri & Muniarti, 2025).

Meningkatnya penggunaan layanan digital mendorong lahirnya berbagai penelitian yang mengevaluasi keberhasilan sistem dengan menggunakan Model DeLone dan McLean. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih tersebar pada konteks yang beragam, baik dari sisi objek, sektor layanan, metode penelitian, maupun dimensi evaluasi yang digunakan. Sebagian penelitian berfokus pada layanan pemerintahan dan administrasi publik, sebagian lain menyoroti layanan keimigrasian, sistem pendidikan, layanan informasi kelembagaan, dan sektor-sektor lain yang juga memanfaatkan sistem digital. Keragaman ini menunjukkan bahwa Model DeLone dan McLean memiliki fleksibilitas penerapan yang tinggi, tetapi pada saat yang sama menyebabkan peta perkembangan penelitian menjadi belum terstruktur secara utuh (Marzuki et al., 2023; Liang et al., 2024; Rizal et al., 2025; Rahmatullah et al., 2025). Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan akan suatu kajian yang mampu merangkum, membandingkan, dan menyintesis penelitian-penelitian terdahulu secara lebih sistematis. Tinjauan pustaka sistematis menjadi penting karena tidak hanya berfungsi untuk menginventarisasi hasil penelitian, tetapi juga untuk mengidentifikasi kecenderungan objek kajian, pendekatan metodologis, dimensi evaluasi yang dominan, serta temuan-temuan utama yang berulang. Dalam penelitian ini, proses penelusuran dan seleksi artikel dilakukan menggunakan pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses atau PRISMA agar tahapan pencarian, penyaringan, dan penetapan artikel dapat disusun secara lebih transparan dan dapat ditelusuri (Page et al., 2021).

Selain penting secara akademik, kajian semacam ini juga relevan secara praktis. Dalam banyak kasus, sistem informasi layanan digital telah berhasil menyediakan

kanal layanan yang lebih mudah diakses, tetapi masih menyisakan persoalan pada kualitas alur layanan, kejelasan informasi, stabilitas sistem, dan konsistensi interaksi layanan. Temuan-temuan serupa juga terlihat pada evaluasi M-Paspor, website layanan pemerintah, OSS, dan SIPINTER yang menekankan pentingnya perbaikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan agar manfaat yang dihasilkan benar-benar dirasakan pengguna (Pratama & Utami, 2023; Asrory et al., 2021; Abdullah et al., 2024; Rizal et al., 2025). Dengan demikian, kajian mengenai kesuksesan sistem informasi layanan digital tidak hanya berguna untuk memperkaya pengembangan teori sistem informasi, tetapi juga dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam merancang perbaikan layanan yang lebih efektif, terintegrasi, dan berorientasi pada pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis perkembangan studi mengenai evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital menggunakan Model DeLone dan McLean pada periode 2020–2025. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk memetakan objek penelitian yang paling banyak dikaji, metode penelitian yang dominan, dimensi evaluasi yang paling sering digunakan, serta temuan utama yang dihasilkan dari studi-studi terdahulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian sistem informasi, sekaligus memberikan dasar praktis bagi penguatan sistem informasi layanan digital pada berbagai sektor, termasuk sektor keimigrasian yang masih memerlukan pengembangan layanan yang lebih interaktif, terintegrasi, dan lintas kanal.

1. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020*. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan alur kerja yang sistematis, transparan, dan dapat ditelusuri dalam proses pencarian, penyaringan, penilaian, serta sintesis artikel ilmiah. Penggunaan PRISMA dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemilihan artikel dilakukan secara terstruktur dan menghasilkan kajian yang lebih akuntabel (Page et al., 2021).

Sumber literatur diperoleh dari tiga basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Semantic Scholar, dan Garuda. Pencarian dilakukan pada artikel berbahasa Indonesia dan Inggris dengan fokus pada publikasi periode 2020–2025. Kata kunci utama yang digunakan meliputi *DeLone and McLean*, *digital service*, *information system success*,

e-government, website, application, layanan digital, sistem informasi, dan pelayanan publik. Pemilihan kata kunci tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu mengidentifikasi studi yang menilai kesuksesan sistem informasi layanan digital menggunakan Model DeLone dan McLean. Tanggal pencarian literatur dilakukan pada masa penyusunan naskah ini.

Kriteria inklusi yang digunakan meliputi artikel ilmiah yang terbit pada periode 2020–2025, tersedia dalam teks lengkap, berbahasa Indonesia atau Inggris, membahas evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital, serta menggunakan Model DeLone dan McLean secara eksplisit atau menggunakan dimensi yang sejalan. Adapun kriteria eksklusi meliputi artikel duplikat, artikel nonilmiah, artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian, serta artikel yang tidak menjelaskan metode atau hasil penelitian secara memadai.

Tahapan seleksi artikel mengikuti alur PRISMA, yaitu identification, screening, eligibility, dan included studies. Pada tahap identifikasi diperoleh 332 artikel dari tiga basis data. Setelah penghapusan duplikasi, artikel disaring berdasarkan judul, abstrak, bahasa, tahun publikasi, dan relevansi terhadap topik. Hasil penyaringan menghasilkan 51 artikel kandidat yang kemudian dibaca secara penuh pada tahap kelayakan. Berdasarkan penilaian akhir terhadap kesesuaian objek, model, metode, dan hasil penelitian, diperoleh 30 artikel terpilih yang digunakan sebagai korpus utama penelitian. Artikel terpilih berasal dari Google Scholar sebanyak 17 artikel, Semantic Scholar sebanyak 7 artikel, dan Garuda sebanyak 6 artikel.

Data dari artikel terpilih kemudian diekstraksi ke dalam matriks yang memuat identitas artikel, objek penelitian, sektor layanan, metode penelitian, dimensi evaluasi, serta temuan utama. Analisis dilakukan secara deskriptif naratif dengan cara mengelompokkan artikel berdasarkan klaster objek penelitian, membandingkan kecenderungan metode, mengidentifikasi dimensi yang paling dominan, serta mensintesis temuan utama dan celah penelitian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan melakukan meta-analisis statistik, tetapi memetakan arah perkembangan kajian secara konseptual dan empiris.

Tabel 1. Hasil Pencarian dan Seleksi Artikel

<i>Basis Data</i>	<i>Temuan Awal</i>	<i>Artikel Kandidat</i>	<i>Artikel Terpilih</i>
-------------------	--------------------	-------------------------	-------------------------

<i>Google Scholar</i>	214	31	17
<i>Semantic Scholar</i>	76	11	7
<i>Garuda</i>	42	9	6
<i>Total</i>	332	51	30

Sumber: Hasil olahan peneliti berdasarkan proses pencarian dan seleksi artikel.

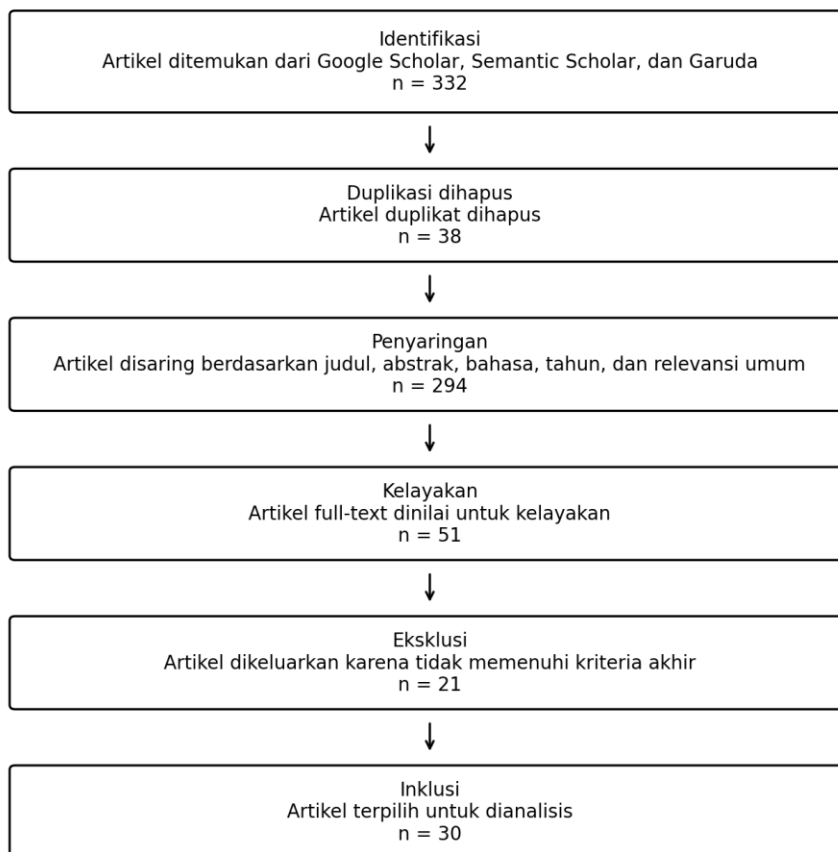
2. PEMBAHASAN

2.1 Hasil Seleksi Studi

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan objek penelitian, metode, dimensi evaluasi, dan temuan utama dalam studi mengenai kesuksesan sistem informasi layanan digital menggunakan Model DeLone dan McLean. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan penelitian terdahulu serta celah kajian yang masih terbuka.

Pencarian artikel pada tiga basis data menghasilkan 332 artikel pada tahap awal. Setelah penghapusan artikel duplikat sebanyak 38 artikel, tersisa 294 artikel untuk tahap penyaringan. Pada tahap ini, artikel diseleksi berdasarkan judul, abstrak, tahun publikasi, bahasa, dan relevansi dengan topik penelitian. Hasil penyaringan menunjukkan bahwa 51 artikel memenuhi syarat untuk dibaca secara penuh. Pada tahap kelayakan, artikel diperiksa kembali berdasarkan kesesuaian objek, penggunaan Model DeLone dan McLean, serta kejelasan metode dan hasil penelitian. Sebanyak 21 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria akhir. Dengan demikian, diperoleh 30 artikel terpilih yang layak dianalisis dalam penelitian ini.

Gambar 1. Diagram Alur PRISMA



2.2 Karakteristik Umum Studi Terpilih

Sebanyak 30 artikel terpilih menunjukkan bahwa evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital menggunakan Model DeLone dan McLean berkembang pada berbagai konteks. Objek penelitian tidak hanya terbatas pada website pemerintah dan aplikasi layanan publik, tetapi juga mencakup sistem informasi institusional, layanan administratif digital, aplikasi pendidikan, layanan sektoral, dan aplikasi keimigrasian.

Tabel 2. Korpus Artikel Terpilih

No.	Peneliti	Objek/Judul Singkat	Tahun
1	Susaningsih et al.	APOA dan pengawasan orang asing	2021
2	Prabadhi et al.	Pintu Si Juara	2021
3	Liang et al.	Aplikasi M-Paspor Batam	2024
4	Hasbah et al.	Assessing E-Government User Satisfaction	2025
5	Tarigan et al.	Implementasi APOA untuk pengawasan keimigrasian	2020

6	Pratama & Utami	Efektivitas M-Paspor	2023
7	Wijaya & Hartati	Verifikasi aplikasi M-Paspor	2023
8	Kurniawan et al.	Implementasi OSS	2020
9	Abdullah et al.	Kepuasan pengguna OSS Kabupaten Pangkep	2024
10	Marzuki et al.	SP4N LAPOR Kota Pagaralam	2023
11	Pratama	Website BKPSDMD Kota Jambi	2024
12	Putri & Muniarti	Website Disnakertrans	2025
13	Asrory et al.	Website Pemkab Pasuruan	2021
14	Anggraini et al.	Website Kecamatan Rumbai	2023
15	Natasya & Farazi	Sistem Dapodik	2024
16	Aisyah & Oktaviani	SIMDA-BMD pada Disdukcapil	2023
17	Santoso et al.	Website SIAP PPDB Online	2022
18	Yazdi et al.	SIMPKB Dinas Perhubungan	2022
19	Rizal et al.	SIPINTER DPR RI	2025
20	Rahmatullah et al.	E-government success in Indonesia	2025
21	Rohim & Very	Sistem informasi manajemen sektor publik	2025
22	Mulyono et al.	Website universitas	2022
23	Sasmita et al.	SUNARI	2022
24	Marbun et al.	Aplikasi Siansidi	2023
25	Tiana et al.	Mobile KMS Sawit Rakyat	2025
26	Subandi et al.	E-akreditasi lembaga kesejahteraan sosial	2024
27	Ira et al.	Sistem informasi rumah sakit	2024
28	Salsabila & Hardiyanti	Sistem e-PPT	2025
29	Triana et al.	Website Gratis Kabeh	2023
30	Hendri et al.	Aplikasi Mendeley	2024

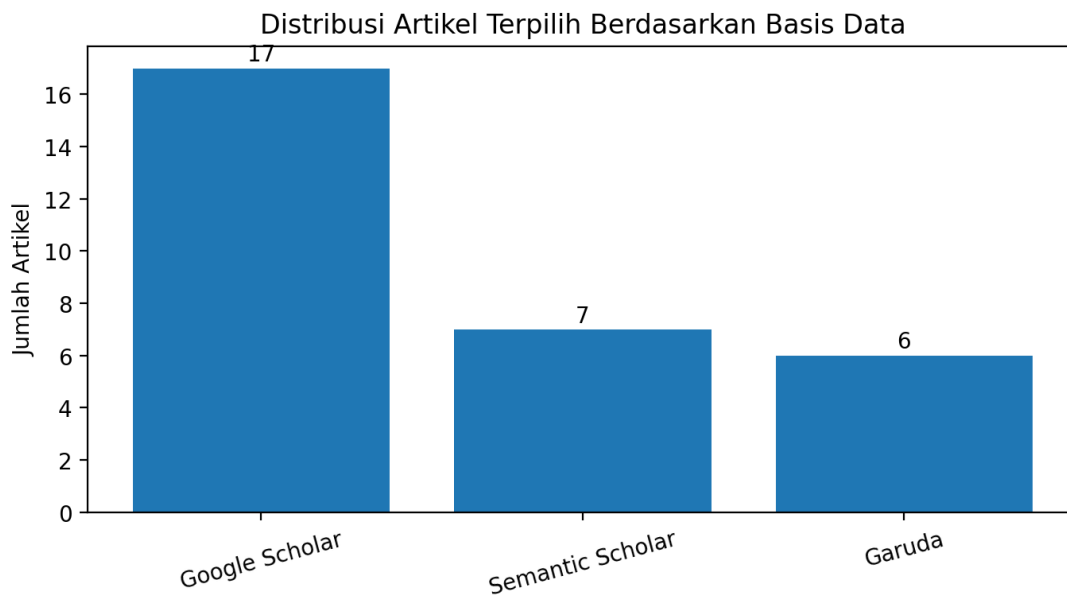
2.3 Distribusi Klaster Objek Penelitian

Berdasarkan sintesis terhadap 30 artikel terpilih, studi dapat dikelompokkan ke dalam lima klaster utama, yaitu keimigrasian digital, administrasi dan pengaduan publik, website pemerintah dan layanan informasi, pendidikan dan akademik, serta layanan sektoral dan kelembagaan lain. Distribusi ini menunjukkan bahwa kajian DeLone dan McLean pada periode 2020–2025 tidak hanya berpusat pada layanan publik pemerintah dalam arti sempit, tetapi juga berkembang pada berbagai bentuk layanan digital yang disediakan oleh organisasi dan institusi. Dengan demikian, korpus artikel yang dianalisis lebih tepat dipahami sebagai kajian mengenai sistem informasi layanan digital.

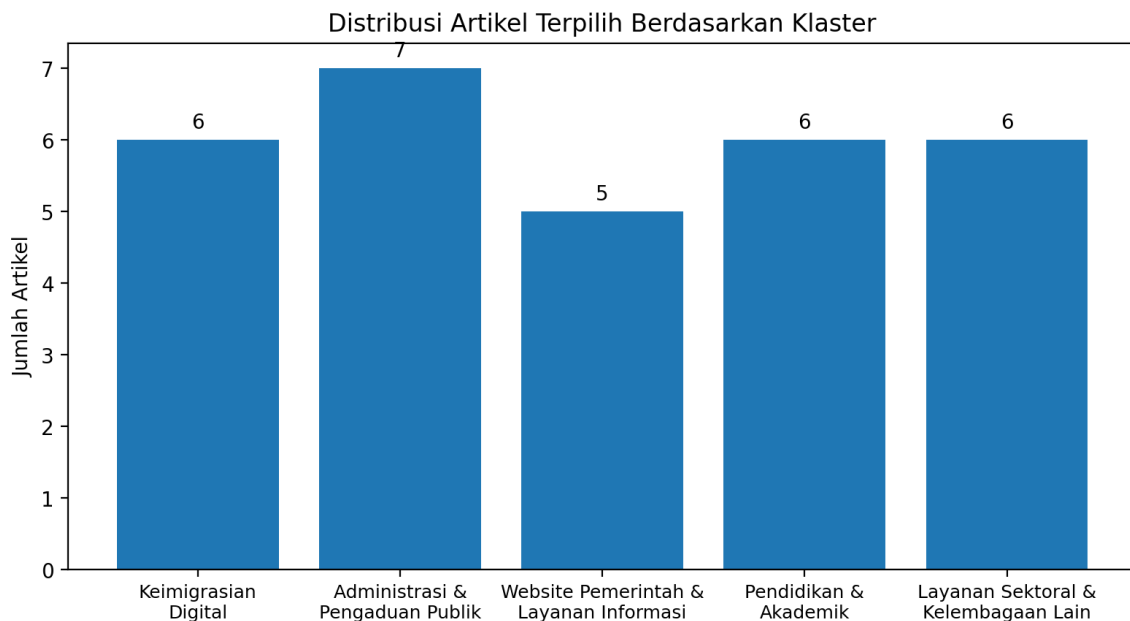
Tabel 3. Implementasi Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Layanan Digital pada Berbagai Klaster

Klaster	Implementasi	Jumlah
Keimigrasian Digital	APOA, Pintu Si Juara, M-Paspor, implementasi APOA, implementasi M-Paspor, verifikasi M-Paspor	6
Administrasi dan Pengaduan Publik	Assessing E-Government User Satisfaction, OSS, OSS Kabupaten Pangkep, SP4N LAPOR, SIMDA-BMD, SIPINTER DPR RI, e-government Indonesia	7
Website Pemerintah dan Layanan Informasi	Website BKPSDMD, website Disnakertrans, website Pemkab Pasuruan, website Kecamatan Rumbai, website Gratis Kabeh	5
Pendidikan dan Akademik	Dapodik, SIAP PPDB Online, website universitas, SUNARI, e-PPT, aplikasi Mendeley	6
Layanan Sektoral dan Kelembagaan Lain	SIMPKB Dishub, Siansidi, KMS Sawit Rakyat, e-akreditasi LKS, sistem informasi rumah sakit, sistem informasi manajemen sektor publik	6
Total		30

Gambar 2. Distribusi Artikel Terpilih Berdasarkan Basis Data



Gambar 3. Distribusi Artikel Terpilih Berdasarkan Klaster



Kecenderungan Metode Penelitian

Dari 30 artikel terpilih, pendekatan kuantitatif merupakan metode yang paling dominan. Sebagian besar penelitian menggunakan survei atau kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data dari pengguna layanan digital. Teknik analisis yang digunakan bervariasi, mulai dari statistik deskriptif, regresi, structural equation modeling, hingga partial least squares structural equation modeling. Di samping itu, terdapat satu penelitian mixed methods, satu literature review, serta beberapa penelitian deskriptif atau analitis yang tetap relevan dalam memberikan

konteks evaluasi layanan digital.

Dominasi metode kuantitatif memperlihatkan bahwa penelitian kesuksesan sistem informasi masih sangat bergantung pada pengukuran persepsi pengguna melalui konstruk-konstruk yang telah ditentukan. Pola ini sejalan dengan karakter model DeLone dan McLean yang memang banyak dioperasionalkan melalui hubungan antarvariabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Namun, dominasi pendekatan kuantitatif juga menunjukkan keterbatasan karena sebagian besar studi lebih fokus pada pengujian hubungan statistik antardimensi dan belum cukup mendalami pengalaman pengguna, konteks organisasi, maupun proses interaksi layanan secara kualitatif (Liang et al., 2024; Marzuki et al., 2023; Putri & Muniarti, 2025).

Tabel 4. Ringkasan Kecenderungan Metode Penelitian

Aspek	Uraian
Pendekatan dominan	Kuantitatif
Instrumen dominan	Survei atau kuesioner
Teknik analisis yang banyak digunakan	Statistik deskriptif, regresi, SEM, dan PLS-SEM
Pendekatan lain yang tetap muncul	Mixed methods, literature review, dan studi deskriptif-analitis

Dimensi Evaluasi yang Dominan

Secara umum, artikel-artikel terpilih menunjukkan bahwa Model DeLone dan McLean digunakan secara fleksibel untuk menilai kesuksesan layanan digital pada berbagai sektor. Sebagian penelitian menggunakan model secara utuh dengan enam dimensi utama, sedangkan penelitian lain hanya mengadopsi beberapa dimensi sesuai karakteristik objek penelitian. Namun, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih tetap menjadi dimensi yang paling sering muncul.

Temuan ini terlihat konsisten pada penelitian tentang APOA, M-Paspor, OSS, website pemerintah, dan SIPINTER yang menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai penentu penting kepuasan pengguna dan manfaat sistem (Susaningsih et al., 2021; Liang et al., 2024; Abdullah et al., 2024; Asrory et al., 2021; Rizal et al., 2025).

Tabel 5. Dimensi Evaluasi yang Dominan dalam Artikel Terpilih

Dimensi	Fokus Penilaian yang Paling Sering Muncul
Kualitas Sistem	Kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas, keandalan, kemudahan navigasi
Kualitas Informasi	Kejelasan, relevansi, akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, kemudahan dipahami
Kualitas Layanan	Respons, dukungan teknis, ketanggapan, empati, kualitas bantuan
Kepuasan Pengguna	Tingkat penerimaan, kenyamanan, pengalaman penggunaan, evaluasi keseluruhan
Manfaat Bersih	Efisiensi waktu, kemudahan proses, peningkatan kinerja, nilai tambah layanan

Sintesis Temuan Utama

Berdasarkan sintesis terhadap 30 artikel terpilih, dapat diidentifikasi tiga temuan utama. Pertama, penelitian evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital masih didominasi oleh objek berupa website pemerintah, portal layanan, dan aplikasi layanan tunggal. Kedua, dimensi evaluasi yang paling dominan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Ketiga, sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi layanan digital umumnya berada pada kategori cukup baik hingga baik, tetapi masih menghadapi kendala yang berulang, seperti alur layanan yang belum jelas, kualitas informasi yang belum optimal, kecepatan sistem yang belum stabil, dan interaksi layanan yang belum konsisten.

Pola tersebut tampak pada kajian website layanan pemerintah, M-Paspor, SP4N LAPOR, dan layanan administrasi lain yang mengaitkan kelemahan sistem dengan penurunan kepuasan pengguna atau manfaat bersih yang belum optimal (Pratama, 2024; Pratama & Utami, 2023; Marzuki et al., 2023; Hasbah et al., 2025).

Tabel 6. Ringkasan Temuan Utama Review

Aspek	Temuan Sintesis
Objek penelitian dominan	Website pemerintah, portal layanan, dan aplikasi layanan tunggal
Dimensi yang paling dominan	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna
Kondisi umum sistem	Umumnya berada pada kategori cukup baik hingga baik
Kelemahan yang berulang	Alur layanan, kualitas informasi, stabilitas sistem, konsistensi interaksi layanan
Celah penelitian	Layanan interaktif, terintegrasi, dan lintas kanal masih terbatas

2.4 Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa Model DeLone dan McLean masih sangat relevan sebagai kerangka evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital. Model ini mampu menjelaskan hubungan antara kualitas teknis sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan manfaat yang dihasilkan. Dalam konteks layanan digital, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi yang paling banyak dipakai bukanlah kebetulan, melainkan mencerminkan aspek-aspek yang paling langsung dirasakan oleh pengguna.

Dominasi kualitas sistem dan kualitas informasi menunjukkan bahwa layanan digital pada berbagai sektor masih berada pada tahap di mana keberhasilan sangat ditentukan oleh fondasi fungsional sistem. Hal ini berbeda dengan layanan digital yang sudah matang, di mana isu integrasi, personalisasi, proaktivitas, dan orkestrasi lintas kanal biasanya lebih dominan. Temuan ini juga sejalan dengan pendekatan digital government yang menekankan pentingnya layanan yang terpadu, user-driven, dan proaktif, bukan sekadar tersedia secara digital (OECD, 2020).

Dalam konteks Indonesia, hasil review ini juga memiliki kaitan kuat dengan prinsip sistem pemerintahan berbasis elektronik yang menekankan efektivitas, keterpaduan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Dengan demikian, hasil review ini menunjukkan bahwa banyak sistem informasi layanan digital telah bergerak ke arah digitalisasi layanan, tetapi belum seluruhnya menunjukkan karakteristik keterpaduan dan integrasi yang kuat sebagaimana diarahkan dalam kebijakan nasional (Republik Indonesia, 2018).

Dari sudut pandang manajemen, hasil ini berarti bahwa pengembangan layanan digital tidak cukup dilakukan dengan menambah fitur atau memperluas kanal layanan. Organisasi juga harus mengelola alur layanan secara lebih sederhana, kualitas informasi secara konsisten, stabilitas sistem secara teknis, serta kualitas respons layanan terhadap pengguna. Dengan kata lain, keberhasilan layanan digital menuntut kombinasi antara desain sistem yang baik dan pengelolaan layanan yang baik. Hal ini terlihat pada studi tentang SIPINTER, website Disnakertrans, dan layanan e-government lain yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan dukungan organisasi tetap menentukan kepuasan serta pemanfaatan sistem (Rizal et al., 2025; Putri & Muniarti, 2025; Rahmatullah et al., 2025).

Celah Penelitian

Berdasarkan sintesis yang dilakukan, terdapat beberapa celah penelitian yang masih terbuka. Sebagian besar studi masih berfokus pada website dan aplikasi tunggal, sedangkan penelitian pada layanan digital berbasis interaksi langsung dan lintas kanal masih sangat terbatas.

Pada sektor keimigrasian, penelitian yang ditemukan masih didominasi oleh kajian pada APOA, Pintu Si Juara, dan M-Paspor, sehingga objek layanan keimigrasian digital yang berbasis komunikasi langsung belum banyak dikaji (Susaningsih et al., 2021; Prabadhi et al., 2021; Liang et al., 2024; Wijaya & Hartati, 2023). Dengan demikian, penelitian mengenai layanan keimigrasian digital yang lebih interaktif, terintegrasi, dan lintas kanal memiliki posisi yang relevan sebagai pengembangan dari penelitian terdahulu sekaligus sebagai upaya mengisi kekosongan kajian pada layanan digital keimigrasian yang lebih berorientasi pada pengalaman pengguna.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan sistematis terhadap 30 artikel terpilih, dapat disimpulkan bahwa penelitian evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital menggunakan Model DeLone dan McLean pada periode 2020–2025 berkembang pada berbagai sektor, terutama pemerintahan, administrasi publik, pendidikan, dan keimigrasian. Objek penelitian yang paling dominan masih berupa website pemerintah, portal layanan, dan aplikasi layanan tunggal. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan Model DeLone dan McLean telah berkembang secara luas pada berbagai konteks layanan digital.

Dimensi yang paling sering digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kualitas interaksi layanan, dan manfaat yang benar-benar dirasakan pengguna. Hasil kajian juga menunjukkan bahwa sebagian besar sistem informasi layanan digital berada pada kategori cukup baik hingga baik, tetapi masih ditemukan masalah berulang pada alur layanan, kualitas informasi, kecepatan sistem, dan konsistensi layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Model DeLone dan McLean tetap relevan sebagai kerangka evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi dasar teoritis bagi pengembangan kajian sistem informasi, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi pengelola layanan digital dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna secara lebih terpadu.

4. HASIL

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kesuksesan sistem informasi layanan digital pada periode 2020–2025 masih didominasi oleh layanan berbasis website pemerintah, portal layanan, dan aplikasi layanan tunggal. Temuan ini menegaskan bahwa fokus penelitian terdahulu masih berada pada aspek fungsional dasar, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini berhasil memetakan bahwa perkembangan kajian masih berada pada tahap evaluasi fondasi sistem, belum

banyak bergerak ke arah integrasi layanan yang lebih kompleks dan lintas kanal. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat posisi Model DeLone dan McLean sebagai kerangka evaluasi yang tetap relevan dalam menilai kesuksesan sistem informasi layanan digital pada berbagai sektor. Dominasi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih menunjukkan bahwa hubungan antara performa teknis sistem dan pengalaman pengguna masih menjadi inti dalam penelitian-penelitian sejenis. Hasil ini juga memperlihatkan bahwa model tersebut memiliki fleksibilitas yang tinggi untuk diterapkan pada konteks pemerintahan, pendidikan, kelembagaan, dan layanan sektoral lainnya.

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran bahwa pengelola layanan digital perlu memberi perhatian yang lebih besar pada penyederhanaan alur layanan, peningkatan kualitas informasi, stabilitas sistem, serta konsistensi interaksi layanan. Keempat aspek tersebut muncul berulang sebagai titik lemah dalam berbagai artikel yang dianalisis. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital sebaiknya tidak hanya diarahkan pada penambahan fitur, tetapi juga pada perbaikan pengalaman pengguna secara menyeluruh agar manfaat sistem dapat dirasakan secara nyata.

Selain itu, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa layanan digital yang lebih interaktif, terintegrasi, dan lintas kanal masih belum banyak dikaji, terutama pada sektor keimigrasian. Kondisi ini membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang tidak hanya mengukur kesuksesan sistem pada level penggunaan dasar, tetapi juga pada integrasi antar kanal layanan, respons sistem terhadap kebutuhan pengguna, serta pengalaman layanan digital yang lebih adaptif. Dengan demikian, hasil kajian ini dapat menjadi dasar konseptual dan praktis bagi pengembangan penelitian berikutnya di bidang sistem informasi layanan digital.

REFERENSI

- Abdullah, N. A., Mappedasse, M. Y., Lu'mu, Fathahillah, & Yasdin. (2024). Analisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan metode Delone dan Mclean. *Jurnal MediaTIK*, 5(3), 21–25. <https://doi.org/10.59562/mediatik.v5i3.2985>
- Aisyah, A., & Oktaviani, N. (2023). Analisis kesuksesan sistem informasi manajemen barang milik daerah (SIMDA-BMD) menggunakan model Delone dan Mclean pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2). <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1812>
- Anggraini, S., Asril, E., & Syahtriatna. (2023). Analisis kesuksesan sistem informasi website Kecamatan Rumbai menggunakan model Delone and Mclean. *Jurnal Karya*

Asrory, S., Wahyuni, E. D., & Nastiti, V. R. S. (2021). Analisis tingkat kesuksesan sistem informasi website resmi Pemerintah Kabupaten Pasuruan menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Repositor*, 3(3), 263–272.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Hasbah, H., Purwanto, A. J., & Rulinawaty, R. (2025). Assessing E-Government User Satisfaction With Delone & Mclean IS Success Model And Digital Literacy. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)*, 13(2).

Hendri, Widiyanti, A., & Nugroho, A. (2024). Analisis penggunaan aplikasi Mendeley di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode Delone and Mclean. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 842–851. <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1738>

Ira, P. H. N., Arso, S. P., & Sariatmi, A. (2024). Literatur review: Analisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan konsep model DeLone dan McLean. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 23(2), 106–113. <https://doi.org/10.14710/mkmi.23.2.106-113>

Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). Analisis kesuksesan implementasi aplikasi Online Single Submission menggunakan metode Delone dan Mclean. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 9(3). <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i3.25087>

Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn, J. (2024). Analisis kesuksesan aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan menggunakan model Delone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 38–45. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp38-45>

Marbun, S., Andayani, M., & Kurniawan, I. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Siansidi Pengadilan Agama Purwakarta menggunakan pendekatan model Delone and Mclean. *Jurnal Aplikasi dan Teori Ilmu Komputer*, 6(2), 97–101.

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 dan McLean. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 1189–1203. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1787>

Mulyono, K. K., Wardani, A. S., & Sucipto. (2022). Pengukuran kesuksesan website universitas menggunakan metode Delone and Mclean. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, 1(1), 64–76. <https://doi.org/10.53624/jsitik.v1i1.178>

Natasya, T., & Farozzi, M. (2024). Analisis kesuksesan sistem Dapodik dengan model Delone dan McLean pada SMA Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 10(1), 29–39. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.1845>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital government index: 2019 results*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Prabadhi, I. A., Wilonotomo, W., & Ramadhana, A. (2021). Success analysis of the Champion Door application using DeLone and McLean success model. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 3(1). <https://doi.org/10.52617/tematics.v3i1.299>

Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Effectiveness of M-Paspor applications in aspects of public service and e-government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1). <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>

Pratama, R. (2024). Analisis kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi menggunakan model Delone dan McLean. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(3), 721–733.

Putri, N. A., & Muniarti, W. (2025). Pengukuran kualitas website Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi menggunakan metode Delone dan McLean. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(1), 51–66. <https://doi.org/10.55606/juisik.v5i1.1100>

Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. *Discover Sustainability*, 6, 710. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Rizal, K., Wicaksono, H., Wardiyono, W., & Wati, M. (2025). Evaluasi keberhasilan SIPINTER sebagai sistem layanan informasi di Perpustakaan DPR RI menggunakan model Delone dan McLean. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 46(2), 111–124. <https://doi.org/10.55981/j.baca.2025.13250>

Rohim, R., & Very, J. (2025). Penerapan model DeLone dan McLean dalam menilai keberhasilan sistem informasi manajemen di sektor publik. *Syntax Idea*, 7(3).

Salsabila, A., & Hardiyanti, D. Y. (2025). Penggunaan Delone and McLean dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi terhadap e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Algoritma*, 22(2), 1606–1618. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-2.2955>

Santoso, H., Akbar, Z., & Helmina, H. (2022). Analisis sistem informasi keberhasilan website SIAP PPDB online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dengan metode Delone dan McLean. *Jurnal FORSINTA*, 1(2), 70–82.

Sasmita, N. M. A., Candiasa, I. M., & Divayana, D. G. H. (2022). Analisis kesuksesan sistem informasi unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI) menggunakan metode Delone dan McLean. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 7(2).

Subandi, Wiharto, Y., & Kusdiarto, D. (2024). Model DeLone and McLean dalam mengukur kesuksesan e-akreditasi lembaga kesejahteraan sosial. *Journal Software, Hardware and Information Technology (SHIFT)*, 4(1), 19–27.

Susaningsih, C., Nursanto, G. A., & Mubarak, S. (2021). Analysis of foreigner reporting applications with DeLone and McLean models. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 3(2), 221–232. <https://doi.org/10.52617/tematics.v3i2.347>

Tarigan, B. Y. A., Wajidi, F. A., & Karina, K. (2020). The importance of implementation foreigner reporting application (APOA) in order to immigration control to foreigners. *Journal of Law and Border Protection*, 2(2), 15–25. <https://doi.org/10.52617/jlbp.v2i2.193>

Tiana, A. H., Hermadi, I., & Nurhadryani, Y. (2025). Penerapan evaluasi DeLone dan McLean pada aplikasi mobile KMS Sawit Rakyat. *Jurnal Sistem Informasi dan Aplikasi*, 3(1), 1–10.

Triana, L. A., Fajarwati, S., Yunita, I. R., Setyaningsih, G., & Prasetyo, M. A. W. (2023). Analisis kesuksesan website Gratis Kabeh dengan pendekatan Delone and Mclean. *JEECOM*, 5(1), 49–62.

Wijaya, T. F., & Hartati, B. (2023). Tinjauan sistem verifikasi aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 5(1), 29–37. <https://doi.org/10.52617/tematics.v5i1.465>

Yazdi, H. M., Setyadi, R., & Astiti, S. (2022). Pengujian penerapan layanan sistem informasi pada Dinas Perhubungan menerapkan metode DeLone dan McLean. *JURNAL RISET KOMPUTER (JURIKOM)*, 9(3), 644–652. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4174>