

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW
**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN
PUBLIK DI INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**OPI DWI PUTRI
NIM. 07011181924009**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

“SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA”

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

Opi Dwi Putri

07011181924009

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal



5/04
2023

Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**“SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW PENERAPAN E-GOVERNMENT
PADA PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA”**

Skripsi
Oleh :

OPI DWI PUTRI
NIM. 07011181924009

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 19 Mei 2023

Pembimbing :

1. **Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**
NIP. 199310072019031012

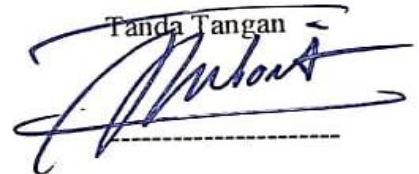
Tanda Tangan



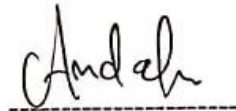
Penguji :

1. **Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**
NIP. 196911101994011001

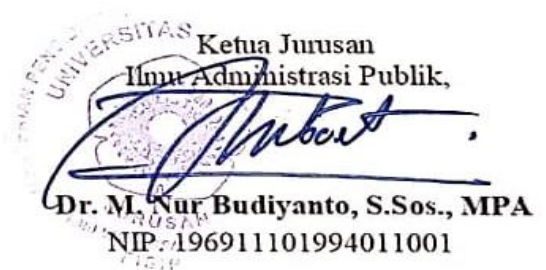
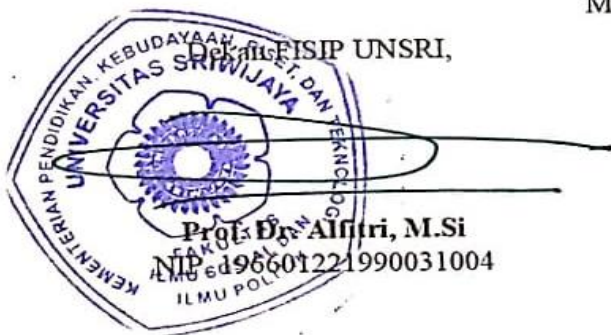
Tanda Tangan



2. **Annada Nasyaya S.IP., M.Si**
NIP. 198809062019032016



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Opi Dwi Putri

NIM : 07011181924009

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “*Systematic Literature Review* Penerapan *E-government* Pada Pelayanan Publik di Indonesia “ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 15 Mei 2023



Opi Dwi Putri

NIM. 07011181924009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah 7-8)

Skripsi ini saya persembahkan

untuk :

1. Kedua Orang Tua Saya
2. Pimpinan, Dosen, Pegawai dan
Segenap Civitas Akademika FISIP
Unsri yang Saya hormati
3. Teman Seperjuangan Ilmu
Administrasi Publik Angkatan 2019
4. Almamater Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to determine the forms, indicators with the largest proportion, and the inhibiting factors for implementing e-government in public services in Indonesia. The method used in this research is Systematic Literature Review with the help of the Vosviewer application in journal mapping. The sample of this research is all literature that discusses e-government in public services in Indonesia that has passed the screening stage with predetermined inclusion and exclusion criteria. The amount of literature obtained was 50 journals. Data collection techniques were carried out using the help of PoP and Zotero applications through selection from the Google Scholar, GARUDA, Scopus, and Neliti databases. The results of the study show that the most widely used form of e-government implementation in public services in Indonesia is the website. Then the indicators with the largest proportion of e-government implementation in public services in Indonesia are support, capacity, and value. While the inhibiting factors for the implementation of e-government in public services in Indonesia are the lack of human resources who have competence and skills in the IT field, lack of socialization by the government, limited financial resources, and inadequate infrastructure.

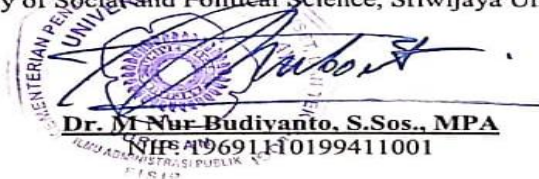
Keywords : *Systematic Literature Review, E-government, Public Service*

Advisor



Chang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012

Indralaya, 30 March 2023
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University




Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110199411001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk, indikator dengan proporsi terbesar, dan faktor penghambat penerapan e-government pada pelayanan publik di Indonesia. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Systematic Literature Review* dengan bantuan aplikasi *Vosviewer* dalam pemetaan jurnal. Sampel penelitian ini adalah seluruh literatur yang membahas e-government pada pelayanan publik di Indonesia yang telah melewati tahapan penyaringan dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang telah ditentukan. Adapun jumlah literatur yang diperoleh sebanyak 50 jurnal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi PoP dan Zotero melalui pemilihan dari database Google Scholar, GARUDA, Scopus, dan Neliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk penerapan e-government yang paling banyak digunakan pada pelayanan publik di Indonesia adalah website. Kemudian indikator dengan proporsi terbesar penerapan e-government pada pelayanan publik di Indonesia yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Sedangkan faktor penghambat penerapan e-government pada pelayanan publik di Indonesia yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan skill di bidang IT, kurangnya sosialisasi oleh pemerintah, keterbatasan sumber daya keuangan, dan infrastruktur yang belum memadai.

Kata Kunci : *Systematic Literature Review*, E-government, Pelayanan Publik

Pembimbing



Ariang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012

Indralaya, 30 Maret 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110199411001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Systematic Literature Review Penerapan E-government pada pelayanan publik di Indonesia*” dengan lancar. Tak lupa shalawat teriring salam selalu tercurah kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan, bimbingan, doa, serta bantuan moral dan spirit sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Untuk itu, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Sudarma dan Ibu Ratu Ayu Pitona. Serta saudara/i saya Eliza Eka Putri dan Uziel Van Askarillah yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto., S.Sos. MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Dr. Hj. Lili Erina., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Administrasi (KKA)

8. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya
9. Seluruh staff dan karyawan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
10. Sahabat saya sedari SMA Rheysa Anggra Shella, Anindyatasya Sabila, Luthfi Diyah Utami dan Siti Nurhaliza yang selalu memberikan semangat dan dukungan
11. Sahabat semasa perkuliahan Cindia, Afni, Zakiatul, Niken, Amelia, Tiara dan Vania yang selalu memberikan semangat dan dukungan
12. Teman-teman satu jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum dapat dikatakan sempurna Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, Mei 2023

Opi Dwi Putri
NIM 07011181924009

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 <i>E-Government</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>E-government</i>	10
2.2.2 Tujuan <i>E-Government</i>	11
2.2.3 <i>Manfaat E-Government</i>	12
2.2.4 Tipe Relasi <i>E-Government</i>	13

2.2.5 Elemen <i>E-Government</i>	15
2.2.6 Tahapan <i>E-Government</i>	17
2.3 Pelayanan Publik	17
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik	18
2.3.3. Dimensi Pelayanan Publik.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 <i>Planning</i> (Perencanaan).....	40
3.5 Teknik Analisis Data	47
3.5.1 Pelaksanaan (<i>Conducting</i>)	47
3.6 Pelaporan (<i>Reporting</i>)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Pencarian dan Pemilihan <i>Literature</i>	52
Tabel 4.1 Literatur Terpilih dalam Penelitian	53
4.2 Karakteristik Studi.....	61
4.2.1 Pengelompokan Tahun Literatur Terpilih.....	61
4.3 Analisis Pemetaan Jurnal dengan Vosviewer.....	62
4.3.1 Analisis Pemetaan Kluster Literatur Terpilih dengan Vosviewer	62
4.3.2. Pemetaan Visualisasi Kepadatan Literatur Terpilih dengan Vosviewer	68
4.4 Analisis Bentuk Penerapan <i>E-government</i>	69
4.4.1 Penerapan <i>E-Government</i> dengan website	69
4.4.2 Penerapan <i>E-Government</i> dengan Aplikasi	72

4.5 Analisis Indikator Penerapan <i>E-government</i>	75
4.6 Analisis Faktor Penghambat Penerapan E-governmet Pada Pelayanan Publik	80
4.7 Analisis Bias	81
4.8 Pembahasan	82
4.8.1 Bentuk Penerapan <i>E-Government</i> pada Pelayanan Publik	82
4.8.2 Indikator dengan Proporsi Terbesar dalam Penerapan <i>E-Government</i> pada Pelayanan Publik.....	83
4.8.3 Faktor Penghambat Penerapan <i>E-government</i> Pada pelayanan publik.....	86
4.9 Matriks Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
5.1 Kesimpulan.....	151
5.2 Saran	152
5.2.1 Saran Teoritis	152
5.2.1 Saran Praktis	152
DAFTAR PUSTAKA	154
Lampiran 1.1 Surat Keputusan	164
Lampiran 1.2 Surat Tugas	166
Lampiran 1.3 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	167
Lampiran 1.4 Lembar Perbaikan Komprehensif	168
Lampiran 1.5 Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	169
Lampiran 1.6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	170
Lampiran 1.7 Data Quality Ceklist	171

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Peringkat EGDI ASEAN Tahun 2022	6
Grafik 2. Diagram Jumlah Literartur Terpilih Per Tahun	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 EGDI (<i>E-government Development Index</i>) Indonesia Tahun 2008-2022.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Pertanyaan Penelitian	41
Tabel 3.2 Tabel Kriteria Inklusi dan Eksklusi	43
Tabel 3.3 Pertanyaan <i>Quality Checklist</i>.....	46
Tabel 4.1 Literatur Terpilih dalam Penelitian	53
Tabel 4.2 Hasil Pemetaan Cluster dengan VOSviewer.....	63
Tabel 4.3 Bentuk Penerapan E-government dengan website.....	69
Tabel 4.4 Bentuk Penerapan E-government dengan aplikasi.....	72
Tabel 4.5 Indikator Penerapan <i>E-government</i>.....	76
Tabel 4.6 Tabel Matriks Penelitian	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	37
Gambar 2. Tahapan <i>Systematic Literature Review</i>	38
Gambar 3. Pencarian Literatur Menggunakan Aplikasi PoP	43
Gambar 4. Strategi Pencarian Literatur dan Pemilihan Studi Modifikasi dengan PRISMA 2020	50
Gambar 5. Pengelompokan Tema Literatur dengan <i>Vosviewer</i>	63
Gambar 6. Kepadatan Literatur Dengan Aplikasi <i>Vosviewer</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keputusan	164
Lampiran 1.2 Surat Tugas	166
Lampiran 1.3 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	167
Lampiran 1.4 Lembar Perbaikan Komprehensif	168
Lampiran 1.5 Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	169
Lampiran 1.6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	170
Lampiran 1.7 Data Quality Ceklist	171

DAFTAR SINGKATAN

1. G2G : *Government to Government*
2. G2C : *Government to Citizen*
3. G2B : *Government to Business*
4. G2E : *Government to Employee*
5. PBB : *Perserikatan Bangsa Bangsa*
6. UNDESA : *Departemen of Economic and Social Affair*
7. EGDI : *E-government Development Index*
8. OSI : *Online Service Index*
9. HCI : *Human Capital Index*
10. TII : *Telecommunications Infrastructure Index*
11. ASEAN : *Association of Southeast Asian Nations*
12. ICT : *Information and Communication Technology*
13. SLR : *Systematic Literature Review*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-government merupakan penerapan dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju. Adanya perkembangan tersebut membuat suatu perubahan dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Pada negara-negara maju *e-government* diterapkan sebagai salah satu alat utama dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pemberian pelayanan publik. Tujuan utama dari peningkatan pelayanan publik melalui *e-government* adalah mempermudah hubungan antara pemerintah (G2G), masyarakat (G2C), dan dunia usaha (G2B) dalam hal informasi, komunikasi, dan pertukaran data.

E-government dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk melakukan transformasi dalam kegiatan pemerintah, yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Nugraha, 2018). Sedangkan menurut *World Bank* dalam (Sabino Mariano, 2019) mendefinisikan *E-Government* selaku pemanfaatan teknologi yang dicoba oleh Lembaga pemerintah lewat *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing* yang mempunyai keahlian transformasi pelayanan yang lebih baik dan bisa kurangi korupsi, tingkatan transparansi, kenyamanan, perkembangan pemasukan dan pengurangan bayaran.

Fenomena pelayanan publik di Indonesia oleh birokrasi pemerintah masih sarat dengan berbagai permasalahan. Letak permasalahan tersebut dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang bertele-tele dan penuh ketidakpastian dari waktu dan harga yang

menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat (Maryam, 2016). Hal ini menyebabkan munculnya ketidakpuasan oleh masyarakat kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Sehingga, masyarakat mencari jalan alternatif seperti memberikan biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan mudah.

Pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk mengubah pandangan masyarakat terhadap berbagai permasalahan yang mempengaruhi citra pelayanan publik. Salah satu cara oleh Pemerintah untuk melakukan perubahan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan tersebut dengan menggunakan sistem manajemen berbasis dari teknologi yaitu *E-government*. Hasil dari penerapan E-Government pada pelayanan publik di Indonesia adalah dibuatnya *Website* dan aplikasi yang bersifat membantu pelaksanaan pelayanan. Tujuan pembuatan *website* maupun aplikasi dalam penerapan *E-Government* agar terciptanya pandangan bahwa pemerintah sudah mampu mewujudkan *Good Governance*.

E-government mulai diperkenalkan ke dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 atau pada dekade akhir tahun 1990-an. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi baru diimplementasikan pada instansi-instansi pemerintah sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001. Pada peraturan perundang-undangan tersebut membahas tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia yang menyatakan bahwa pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam pelayanan publik. Tujuannya agar meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah,

baik pada tingkat pusat maupun daerah dan membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Selanjutnya dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*. Pada peraturan perundang-undangan tersebut menjelaskan :

“dalam pengembangan e-government terdapat tujuan yaitu Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas, Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional, Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien.”

Menurut Indrajit (dalam Cantika & Tua RFS, 2021) terdapat 3 elemen sukses dalam penerapan *E-government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Elemen *support* terdiri dari dukungan atau *political will* berupa kebijakan, dukungan finansial, dan sosialisasi. Selanjutnya, elemen *capacity* terdiri dari ketersediaan sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya infrastruktur. Sedangkan elemen *value* berkaitan dengan bagaimana nilai dan manfaat *e-governmen* dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat.

Sejak tahun 2001 PBB (Perserikatan Bangsa Bangsa) melalui Departemen of Economic and Social Affair (UNDESA) telah melakukan survey *E-government* yang diterbitkan dua tahun sekali. Mulai dari tahun 2008 PBB secara rutin mempublikasikan laporan dwi tahunan mereka yang berjudul “*UN E-government Survey*”. Tujuan Survei dilakukan untuk mengkaji bagaimana negara anggota PBB memanfaatkan teknologi modern ICT (*Information and Communication Technology*) pada sektor publik. Pengukuran dilakukan berdasarkan dengan efektivitas pelayanan publik dalam enam

sektor yaitu pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, ekonomi, finansial, kesejahteraan sosial, dan lingkungan hidup.

Survei ini dilakukan berdasarkan EGDI (*E-government Development Index*) yaitu suatu indikator bersifat komposit yang mengukur kemauan dan kapasitas administrasi pemerintahan dalam penggunaan ICT untuk memberikan pelayanan publik. Pengukuran dalam EGDI berdasarkan 3 Indeks yaitu Pertama, OSI (*Online Service Index*) untuk mengukur *national presence* masing-masing negara melalui situs resmi pemerintah serta di kementerian negara yang bersangkutan. Kedua, HCI (*Human Capital Index*) untuk mengetahui gambaran umum demografis masyarakat di masing-masing negara. Terakhir, TII (*Telecommunications Infrastructure Index*) untuk mengukur ketersediaan infrastruktur penunjang pelaksanaan *E-government*.

Berdasarkan data yang didapat dari survei yang telah dilakukan PBB sejak tahun 2008-2022 EGDI Indonesia mengalami kenaikan dan penurunan pada *rank* dan *value*. Bukti dari kenaikan dan penurunan EGDI Indonesia tahun 2008-2022 dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1.1 EGDI (*E-government Development Index*) Indonesia Tahun 2008-2022

<i>E-government Development Index</i>	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
<i>Rank</i>	106	109	97	106	116	107	88	77
<i>Value</i>	0.41070	0.40264	0.49486	0.44874	0.44784	0.52580	0.66120	0.71600

Sumber : data diolah berdasarkan UN E-Government Knowledgebase

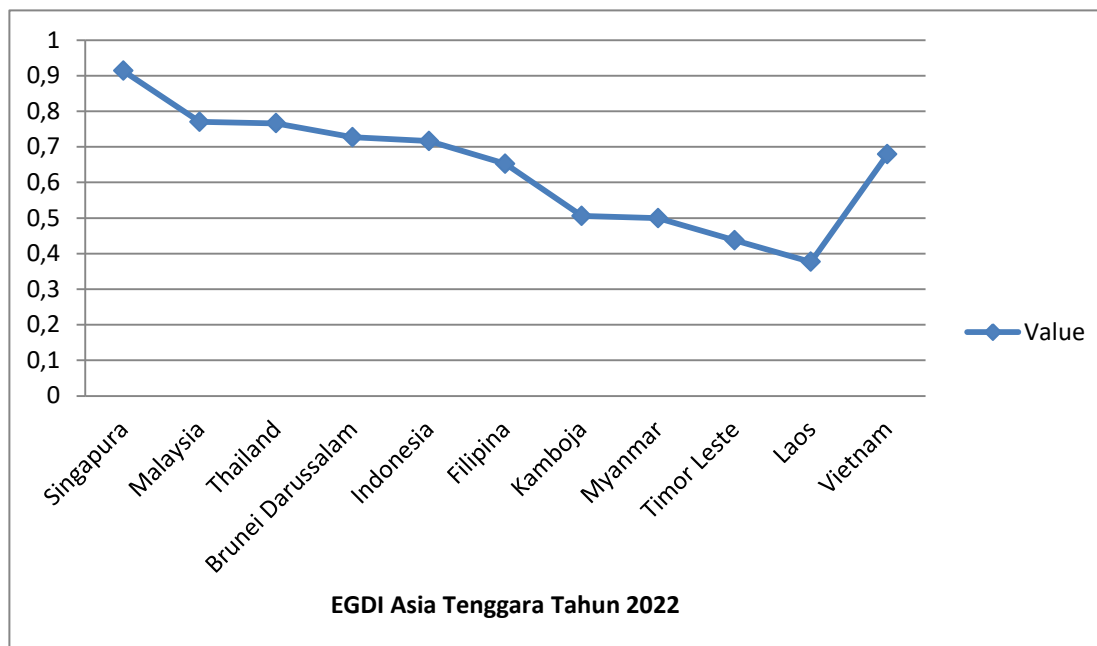
Pada tahun 2008 Indonesia berada pada peringkat 106 di dunia dengan nilai 0,41070. Dua tahun selanjutnya yaitu 2010 peringkat Indonesia mengalami penurunan

sebanyak 3 peringkat menjadi 109 dengan nilai sebesar 0.40264. Tahun 2012 EGDI Indonesia mengalami kenaikan yang cukup banyak daripada tahun sebelumnya. Kenaikan pada tahun 2012 sebesar 12 peringkat menjadi 97 dengan nilai 0.49486. Pada tahun 2014 EGDI Indonesia kembali mengalami penurunan peringkat sebanyak 9 menjadi 106 dengan nilai 0.44874. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2016 yaitu sebanyak 10 peringkat menjadi 116 dengan nilai 0.44784. Perhitungan tahun berikutnya yaitu 2018 EGDI Indonesia mengalami perbaikan dengan naiknya peringkat sebesar 9 peringkat menjadi 107 dengan nilai 0.52580. Selanjutnya, pada tahun 2020 terjadi kenaikan yang besar pada peringkat EGDI Indonesia. Kenaikan peringkat mencapai angka 19 menjadi peringkat 88 dengan nilai 0.66120. Perhitungan terbaru pada tahun 2022 EGDI Indonesia mengalami kenaikan peringkat lagi sebesar 11 peringkat menjadi 77 dengan nilai 0.71600

Kesimpulan dari tabel dan uraian di atas penurunan EGDI terbesar pada tahun 2016. Karena penurunan peringkat sebesar 10 peringkat daripada tahun sebelumnya. Sedangkan kenaikan EGDI terbesar ada pada tahun 2020. Karena kenaikan sebesar 19 peringkat dibandingkan perhitungan laporan tahun sebelumnya.

Menurut Annur (2022) Jika dilihat dari EGDI di dunia Indonesia sudah dapat dikatakan baik, namun data dari peringkat EGDI Indonesia di Asia Tenggara masih belum bisa masuk ke 3 peringkat teratas. Berikut grafik EGDI di Asia Tenggara tahun

2022:



Grafik 1. Peringkat EGDI ASEAN Tahun 2022

Pada Grafik 1 dapat dilihat Singapura menjadi pemimpin negara ASEAN (*Association of Southeast Asian Nations*) sebagai pemegang EGDI terbesar yaitu dengan skor sebesar 0,9133. Malaysia dan Thailand menduduki peringkat kedua dan ketiga dengan skor masing-masing negara sebesar 0,7740 dan 0,7660. Selanjutnya, peringkat keempat diduduki oleh Brunei Darussalam dengan perolehan skor sebesar 0,7270. Indonesia berada di peringkat kelima dengan skor sebesar. Berikutnya di bawah peringkat Indonesia ada Vietnam, Filipina dan Kamboja, dengan skor EGDI masing-masing sebesar 0,67870, 0,6523 dan 0,5056. Kemudian, Myanmar dan Timor-Leste dengan skor EGDI masing-masing 0,4994 dan 0,4372. Sementara itu, Laos menduduki peringkat sebagai negara dengan skor EGDI terendah di Asia Tenggara dengan skor 0,3764.

Penelitian sebelumnya dengan fokus *e-government* dengan metode *systematic literature review* sudah pernah dilakukan oleh Sudirman & Saidin (2022) dengan judul "Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) Dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis". Penelitian ini membahas tentang *E-government* dengan pembangunan berkelanjutan. Peneliti menggunakan 52 artikel yang diterbitkan dalam jurnal dari database Scopus sejak 2015-2021 untuk ditinjau atau direviu secara sistematis. Selanjutnya penelitian yang membahas tentang *e-government* dengan metode *systematic literature review* dilakukan oleh Prastyo et al., (2020) dengan judul "A Systematic Literature Review of Application Development to Realize Paperless Application in Indonesia: Sectors, Platforms, Impacts, and Challenges" penelitian ini membahas tentang pemanfaatan aplikasi *paperless* baik dari sektor, platform, dampak, dan tantangannya bagi Indonesia. Pada penelitian ini literature yang digunakan sebanyak 39 jurnal dengan rentang tahun tahun 2010-2019.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini yang berjudul "Systematic Literature Review Penerapan *E-Government* Pada Pelayanan Publik di Indonesia" akan difokuskan melihat bentuk, indikator proporsi terbesar dan faktor penghambat dalam penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apa bentuk penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia?

2. Apa indikator dengan proporsi terbesar penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia?
3. Apa faktor penghambat penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas terdapat dua tujuan di dalamnya yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia
2. Untuk mengetahui indikator dengan proporsi terbesar dalam penerapan *e-government* pada pelayanan publik
3. Untuk mengetahui faktor penghambat penerapan *e-government* pada pelayanan publik

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua manfaat di dalamnya yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemikiran dan referensi yang bermanfaat baik untuk Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian tentang

Penerapan *E-government* pada pelayanan publik dengan metode *Literature Review*

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi bagi Pemerintah dalam melakukan penerapan *E-Government* pada pelayanan publik. Agar kualitas dari penerapan *E-government* pada pelayanan publik selalu bersifat baik

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, M. O., Adiwidjaja, I., & ... (2021). PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA JUNREJO. In ... *Administrasi Publik dan* ejournal.ubhara.ac.id.
<https://ejournal.ubhara.ac.id/intelektual/article/download/1/1>
- Anggoro, D. B. (2017). *Implementasi e-Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi pada Kelurahan Kelapa Dua dan Dinas Komunikasi* repository.ub.ac.id. <http://repository.ub.ac.id/6321/>
- Anggona, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya pengembangan e-government dalam pelayanan publik pada dinas koperasi dan ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(1), 80–88.
- Annisa Kurnia Anjarini, I. H. D. (2018). Analisis pengembangan website www.jogjakota.go.id dalam penyelenggaraan e-government di Pemerintahan Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4).
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i4.21732>
- Annur, C. M. (2022). *Sistem E-Government Indonesia Peringkat ke-5 di Asia Tenggara*. Databoks.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara>
- Anwar, K., Djumiarti, T., & Rihandoyo. (2013). Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 2(4), 1–10.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135.
<https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Arafat, M. (2020). Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*. <http://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/130>
- Arafat, M., & Ulfa, U. (2020). Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 57–74. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.1.57-74.2020>
- Ardiansyah, R., Hasbullah, H., & Firdaus, S. T. (2021). Pelayanan Publik berbasis E-

- government Melalui Aplikasi Gowaslu Dalam Penggulangan Pelanggaran Pemilu di kantor Badan Pengawasan Pemilu Kabupaten Pamekasan. *KABILAH: Journal of Social Community*, 6(2), 231–240.
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Arif, M. S., Larasati S, E., & Rihandoyo. (2013). Analisis pengembangan Electronic Government melalui penyelenggaraan website di Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(4–5), 1. <https://media.neliti.com/media/publications/98693-ID-analisis-pengembangan-electronic-governm.pdf>
- Atthahara. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Aziz, R. A., Hartono, S., & ... (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office* <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/50258>
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p211-220>
- Badawi, A. I., & Prawitno, A. (2022). Penerapan e-government melalui whistleblowing system (WBS) dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. *Matra Pembaruan : Jurnal Inovasi Kebijakan*, 6(1), 69–81. <https://doi.org/10.21787/mp.6.1.2022.69-81>
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Budianto, A., Engkus, & Yusuf, D. (2022). Optimalisasi penerapan e-government melalui aplikasi simkah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung. *Jurnal Hospitality*, 11(1), 4–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jih.v11i1.1625>
- Cantika, D., & RFS, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/3228>

- Cynthia, C., Warsono, H., & ... (2015). Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang. *Journal of Public Policy*
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8272>
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social*
<http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/article/view/285>
- Dan, K., & Di, I. (2018). Di I. Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus aplikasi ogan lopian dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Departemen of Economic and Social Affair. (2022). *E-GOVERNMENT SURVEY 2022*. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Dida Rahmadanik , Nurul Ika Mardyani, I. M. (2022). Implementasi Perwali Surabaya No. 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 12(5), 207–222.
- Diva Cantika, D. C., & Harapan Tua RFS. (2021). Elemen Sukses Pelayanan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 49–60.
<https://doi.org/10.31629/juan.v9i1.3228>
- Drew, S. (n.d.). *E-Government Fundamentals*.
- Effendy, F., Gaffar, V., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2021). Analisis Bibliometrik Perkembangan Penelitian Penggunaan Pembayaran Seluler Dengan Vosviewer. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(1), 10–17. <https://doi.org/10.35969/interkom.v16i1.83>
- Eko, E. K., Pujani, V., & Lukito, H. (2022). FACTORS AFFECTING IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT IN THE GOVERNMENT OF WEST SUMATRA PROVINCE (Study on West Sumatra Provincial Government Employees). *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 6(1), 70–78.
<https://doi.org/10.22437/jbsmr.v6i1.21130>
- Elina, M., & Bangsawan, R. (2020). Analisis penerapan e-government dan dampaknya pada kinerja dan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 1(01), 9–18.
<https://doi.org/10.24967/jmms.v1i03.515>
- Fadhilah Putri, V. N., & Priyadi, B. P. (2020). Analisis Pengembangan Website Www.Cirebonkota.Go.Id Dalam Pelaksanaan Electronic Government Di Pemerintah Kota Cirebon. *Journal Of Public Policy And Management Review*,

- 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Fikhri Agsyka Putra, A. F. (2022). Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera. *Journal Of Policy, Governance, Development and Empowerment*, 1995, 357–363. <http://pgde.ppj.unp.ac.id/index.php/pgde/article/view/155%0Ahttp://pgde.ppj.unp.ac.id/index.php/pgde/article/download/155/46>
- Fuadi, A. I., & Marom, A. (2016). Implementasi E-Government Melalui Media Informasi Publik Berbasis Website Daerah di Kabupaten Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(4), 285-298–298.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Hamrun, H., Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(2), 64. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>
- Herlina, L., & Santoso, T. (2022). *EFEKTIFITAS MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK SELAMA PANDEMI COVID 19 PADA KANTOR KELURAHAN JATIPULO TAHUN 2022 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia Maret).* 2(3), 298–306.
- Humairoh, E. (2022). *Implementasi Pelayanan E-government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016 (Studi Kasus di Desa Pakistaji* <http://digilib.uinkhas.ac.id>. <http://digilib.uinkhas.ac.id/11693/>
- Ilman, A. A. N., & Arumsari, N. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis electronical government melalui aplikasi blakasuta di tiga kantor kecamatan kabupaten brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upsj/article/view/50318>
- Ilmu, J., Publik, A., Andani, M., & Oktavia, Y. (2022). *9848-Article Text-37783-1-10-20221024.* 8(2). [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).9848](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).9848)
- INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT, 5 (2001).
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas/article/view/967>

- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Istyanto, N. P., & Nasrulloh, M. (2019). Disruptif Teknologi E-Government terhadap Pelayanan Publik Tradisional Masyarakat Surabaya di Era Industri 4.0. *INTEGER: Journal of Information* <http://ejurnal.itats.ac.id/integer/article/view/687>
- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2018). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak). ... *of Public Policy and Management* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/22035>
- Khaerani, T. rifda, & Sarai, M. V. (2020). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kota Tegal. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/jia/article/view/324>
- Kuswati, Y., Hartati, T., & Kusmayadi, D. (2022). Implementation of E-Government-Based Policies in Improving Public Service Satisfaction in the Majalengka Regency Local Government. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3 SE-Articles), 385–394.
- Lenk, K. (2000). *Electronic Government* (pp. 469–470). https://doi.org/10.1007/978-3-642-58322-3_37
- Lestari, S. D., & Widowati, N. (2018). Analisis Pengembangan E-Government di Kota Salatiga. *Journal of Public Policy and* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19951>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & ... (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi* <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/230>
- Mandala, E., Setyadiharja, R., Sujono, A., & Handaresta, B. P. (2022). Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jisipol (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Raja Haji)*, 3(2), 759–772. <http://journal.stisipolrajahaji.ac.id/index.php/jisipol/article/view/70>
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 2. <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/51314>
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan

- Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*.
<https://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/670>
- Muhammad Nur Yamin, Muhammad Guntur, Nur Aminia, B. (2021). GOVERNMENT TO CITIZEN (G-To-C) UPAYA PENINGKATAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PELAYANAN DI KABUPATEN GOWA. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, 16(2), 140–148.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020a). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020b). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu*
<https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Nerissa Arviana Putri, Nina Widowati, M. (2022). Penerapan Website Kecamatan Gajahmungkur Diukur Dari 3 Elemen Sukses (Support, Capacity, Value) Di Kecamatan Gajahmungkur. *Journak of Public and Manegement Review*, 11(2), 104–116. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33565>
- Oktavya, A. A. (2015a). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.
- Oktavya, A. A. (2015b). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix_\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix_(10-15-15-02-37-23).pdf)
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 137–146.
<https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/963>
- Prastyo, P. H., Sumi, A. S., & Kusumawardani, S. S. (2020). A Systematic Literature Review of Application Development to Realize Paperless Application in Indonesia: Sectors, Platforms, Impacts, and Challenges. *Indonesian Journal of Information Systems*, 2(2), 111–129. <https://doi.org/10.24002/ijis.v2i2.3168>
- Putri, A., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis website opensid. *JURNAL MANAJEMEN*.
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/988>

- Putri, V. N. F., & Priyadi, B. P. (2018). ANALISIS PENGEMBANGAN WEBSITE [www. cirebonkota. go. id](http://www.cirebonkota.go.id) DALAM PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI PEMERINTAH KOTA CIREBON. ... *of Public Policy and Management* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21734>
- Rahayu, P. (2017). Penilaian Implementasi e-Government di PUSTEKOM Kemendikbud berbasis metode PEGI. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 7(2), 139. <https://doi.org/10.21456/vol7iss2pp139-145>
- Rahayu, S. N. (2019). E-Government Innovation in Regional Development Planning: Effectiveness of E-Musrenbang in Jakarta (Trans.). *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 1–26.
- Rahmadany, A. F. (2021). Literature Study of Electronic Government Implementation in the Perspective of Indonesia’s Electronic Government Ranking Dimensions. *Jurnal Bina Praja*, 13(2), 281–292. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.281-292>
- Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, D. (2019). Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/1224>
- Saadillah, L. F. (2021). Program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muria Kudus 2021. *Digilibumk*, 2, 60–76. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13298-Full_Text.pdf
- Sabino Mariano. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Satiawati, W., & Rumapea, P. (2016). Implementasi Kebijakan E-government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi *Jurnal Administrasi Publik*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/13655>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Setiani, Y. A., & Maesaroh, M. (2018). Analisis Pengembangan E-Government Di Kabupaten Kendal. ... *of Public Policy and Management* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21156>

- Šimundić, A. M. (2013). Bias in research. *Biochemia Medica*, 23(1), 12–15.
<https://doi.org/10.11613/BM.2013.003>
- Soleha, S., & Oktavianor, T. (2020). Perbandingan Pelaksanaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Kabupaten Banjar. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 1(2).
<https://doi.org/10.20527/jpp.v1i2.2448>
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58.
<https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*.
<http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/10300>
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Pekommas*.
<https://www.neliti.com/publications/519322/kualitas-pelayanan-publik-melalui-e-government-dengan-aplikasi-tangerang-gemilang>
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>
- Triyanto, D., Efendi, S., Publik, A., Hazairin, U. P., & Bengkulu, S. H. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu Analysis of the Application of Electronic Health (E-Kes) On Puskesmas Bengkulu City menurut ombustman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu Tahun 2017 bahwa Kota Beng. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 158–165. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *PERSPEKTIF*.
<https://mail.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5876>
- Ummah, K., & Oktariyanda, T. A. (2022). ENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI APLIKASI GIRI TIRTA CEPAT, EMPATI, RAMAH DAN INOVATIF (GITA CERIA) OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 10(3), 851–866.
- Wahono, R. S. (2015). A Systematic Literature Review of Software Defect Prediction:

Research Trends, Datasets, Methods and Frameworks. *Journal of Software Engineering*, 1(1), 2.

<https://journal.ilmukomputer.org/index.php?journal=jse&page=article&op=view&path%5B%5D=47>

Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI MASA ERA NEW NORMAL PADA PEMERINTAH DAERAH BADUNG. *Media Bina Ilmiah*.
<http://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1>

Yussrul Hanna, Aufarul Marom, H. N. (2021). Aplikasi E-Open Sebagai Wujud E-Government Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2013–2015.