Journal Transformation of Mandalika
https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm
Vol. 7, No. 6, 2026
e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956
hh223-230

Digitalisasi kebijakan publik: tinjauan literatur tentang penerapan e-government dalam pelayanan publik

Nadya Disa Almira[1]*,Ismiati Essing[2], Rebecca Christy Mowilos[3]
[1,2,3]Universitas Negeri Manado
*Corresponding Author e-mail: nadyadisaalmira@unima.ac.id
Email: ismiatiessing@unima.ac.id, rebeccamowilos@unima.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of e-government in public services through a Systematic Literature Review (SLR) approach. The study reviewed 71 scientific articles published between 2019–2025 related to public policy digitalization and electronic government implementation. The findings indicate that e-government has a positive impact on improving the effectiveness, efficiency, transparency, accountability, and quality of public services. Digital transformation enables faster administrative processes, easier public access to services, and increased community participation in governance. However, the implementation of digital public services still faces several challenges, including limited technological infrastructure, low digital literacy, human resource readiness, and data security issues. Therefore, strengthening digital infrastructure, improving human resource capacity, and developing supportive regulations are essential to support sustainable digital transformation in public administration.
***Keywords**: Digitalization Of Public Policy, E-Government, Public Service, Digital Governance, Public Administration*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Kajian dilakukan terhadap 71 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada tahun 2019–2025 terkait digitalisasi kebijakan publik dan implementasi pemerintahan elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. Transformasi digital memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, serta meningkatkan partisipasi publik dalam pemerintahan. Namun, implementasi pelayanan publik digital masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, kesiapan sumber daya manusia, dan keamanan data. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan regulasi yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital pemerintahan yang berkelanjutan.
Kata kunci: *Digitalisasi Kebijakan Publik, E-Government, Pelayanan Publik, Tata Kelola Digital, Administrasi Publik*

How to Cite: Nadya Disa Almira,Ismiati Essing, Rebecca Christy Mowilos. (2026). Digitalisasi kebijakan publik: tinjauan literatur tentang penerapan e-government dalam pelayanan publik**.** *Journal Scientific of Mandalika (JSM) E-ISSN 2745-5955 | P-ISSN 2809-0543, 7*(2), 265-275. https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp203-216

Copyright©2026, Author (s)
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.
https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp203-216

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi realitas global yang mendorong perubahan mendasar dalam sistem pemerintahan modern. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya memengaruhi sektor ekonomi dan pendidikan, tetapi juga mereformasi pola penyelenggaraan administrasi publik. Pemerintah di berbagai negara mulai mengadopsi teknologi digital melalui penerapan electronic government (e-government) sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, transparansi, serta akuntabilitas pemerintahan. Dalam konteks administrasi publik, digitalisasi kebijakan publik menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

E-government pada dasarnya merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan layanan publik yang cepat, mudah, dan transparan. Menurut Indrajit (2019), e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga lainnya. Dengan demikian, e-government tidak hanya berkaitan dengan digitalisasi administrasi, tetapi juga mencerminkan transformasi menyeluruh dalam tata kelola pelayanan publik.

Di Indonesia, perkembangan digitalisasi pelayanan publik menunjukkan tren yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah pusat dan daerah telah mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis digital seperti administrasi kependudukan online, sistem perizinan elektronik, pembayaran pajak digital, aplikasi pengaduan masyarakat, serta

implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang menjadi landasan utama transformasi digital pemerintahan di Indonesia.

Percepatan digitalisasi semakin terlihat sejak pandemi COVID-19, ketika pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan tanpa interaksi fisik secara langsung. Kondisi ini mendorong adopsi teknologi digital secara masif di berbagai sektor publik. Studi Irfan dan Anirwan (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas layanan melalui pemanfaatan teknologi. Selain itu, berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa e-government berkontribusi pada peningkatan efisiensi birokrasi, transparansi informasi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi e-government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan infrastruktur digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, serta isu keamanan data dan privasi. Selain itu, resistensi organisasi terhadap perubahan dan belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi juga menjadi kendala dalam mewujudkan transformasi digital yang efektif.

Namun, kajian-kajian sebelumnya cenderung berfokus pada analisis dampak e-government secara umum, seperti peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan, tanpa menggali lebih dalam dinamika integrasi kebijakan digital, kesiapan kelembagaan, serta keberlanjutan transformasi digital dalam jangka panjang. Penelitian yang menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) secara komprehensif untuk memetakan perkembangan penelitian e-government, khususnya dalam konteks Indonesia, masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menghadirkan kebaruan (novelty) melalui beberapa aspek. Pertama, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi dampak dan tantangan e-government, tetapi juga memetakan tren penelitian e-government di Indonesia berdasarkan pendekatan SLR. Kedua, penelitian ini mengidentifikasi research gap yang belum banyak dikaji, khususnya terkait integrasi antar sistem digital pemerintah, kesiapan kelembagaan, serta keberlanjutan transformasi digital dalam jangka panjang. Ketiga, penelitian ini menawarkan kerangka konseptual baru yang mengintegrasikan tiga dimensi utama dalam implementasi e-government, yaitu dimensi teknologi, dimensi kelembagaan, dan dimensi sosial (literasi digital masyarakat).

Kerangka konseptual yang ditawarkan dalam penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi pemerintah serta kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, pendekatan yang lebih holistik diperlukan dalam pengembangan kebijakan digital di sektor publik.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur secara sistematis terhadap penerapan e-government dalam pelayanan publik di Indonesia. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi tren penelitian e-government, (2) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, (3) menemukan kesenjangan penelitian (research gap), serta (4) merumuskan arah pengembangan e-government yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik digital, khususnya melalui penguatan perspektif integratif dalam implementasi e-government. Selain itu, secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam merumuskan strategi transformasi digital yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), yaitu metode penelitian yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan komprehensif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai penelitian yang relevan terkait penerapan e-government dalam pelayanan publik. Pendekatan SLR digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai perkembangan penelitian digitalisasi kebijakan publik, manfaat implementasi e-government, tantangan yang dihadapi, serta arah pengembangan penelitian di masa mendatang.

Metode SLR dalam penelitian ini mengacu pada panduan Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) yang terdiri atas tahapan identification, screening, eligibility, dan included studies. Pendekatan PRISMA digunakan untuk memastikan bahwa proses seleksi artikel dilakukan secara transparan, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa pangkalan data akademik, yaitu Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, dan Garuda. Penelusuran artikel dilakukan pada judul, abstrak, dan kata kunci menggunakan kombinasi kata kunci sebagai berikut:

("digitalisasi kebijakan publik" OR "transformasi digital pemerintah" OR "digital government")
AND
("e-government" OR "electronic government")
AND
("pelayanan publik" OR "public service")

Pencarian literatur dibatasi pada artikel yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2019–2025 untuk memperoleh penelitian yang relevan dengan perkembangan transformasi digital pemerintahan terkini.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi:

1. Artikel ilmiah yang membahas penerapan e-government dalam pelayanan publik.
2. Artikel nasional maupun internasional.
3. Artikel yang dipublikasikan pada tahun 2019–2025.
4. Artikel tersedia dalam bentuk full-text.
5. Artikel yang relevan dengan kajian administrasi publik dan digitalisasi kebijakan publik.

Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi:

1. Artikel yang tidak membahas pelayanan publik digital.
2. Artikel duplikat.
3. Artikel opini non-ilmiah.
4. Artikel yang tidak dapat diakses secara penuh.
5. Artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian.

Proses Seleksi Artikel

Berdasarkan hasil penelusuran awal, diperoleh 130 artikel dari berbagai basis data. Setelah dilakukan identifikasi dan penghapusan artikel duplikat sebanyak 2 artikel, diperoleh 128 artikel untuk tahap screening. Pada tahap ini dilakukan seleksi berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak, sehingga 48 artikel dieliminasi karena tidak relevan dengan fokus penelitian.

Sebanyak 80 artikel kemudian masuk ke tahap eligibility untuk dilakukan penelaahan secara penuh (full-text review). Dari tahap tersebut, 9 artikel dikeluarkan karena ketidaksesuaian substansi pembahasan (wrong comparator). Dengan demikian, diperoleh 71 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut.

Penilaian Kualitas Artikel (Quality Assessment)

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil kajian, penelitian ini juga melakukan penilaian kualitas terhadap seluruh artikel yang lolos tahap eligibility. Penilaian kualitas dilakukan menggunakan kriteria yang diadaptasi dari metode Critical Appraisal, yang mencakup beberapa indikator berikut:

1. Kejelasan tujuan penelitian.
2. Kesesuaian metodologi penelitian.
3. Kejelasan proses pengumpulan dan analisis data.
4. Relevansi hasil penelitian dengan topik e-government.
5. Kredibilitas sumber (jurnal terindeks, reputasi penerbit).

Setiap artikel dinilai menggunakan skala 1–3 (rendah, sedang, tinggi). Artikel yang memperoleh skor rendah secara keseluruhan dipertimbangkan untuk dieliminasi atau diberikan bobot analisis yang lebih rendah. Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas artikel yang digunakan berada pada kategori kualitas sedang hingga tinggi, sehingga layak digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Dengan adanya proses quality assessment, penelitian ini tidak hanya menyeleksi artikel berdasarkan relevansi, tetapi juga berdasarkan kualitas ilmiah, sehingga meningkatkan validitas temuan penelitian.

Teknik Analisis Data

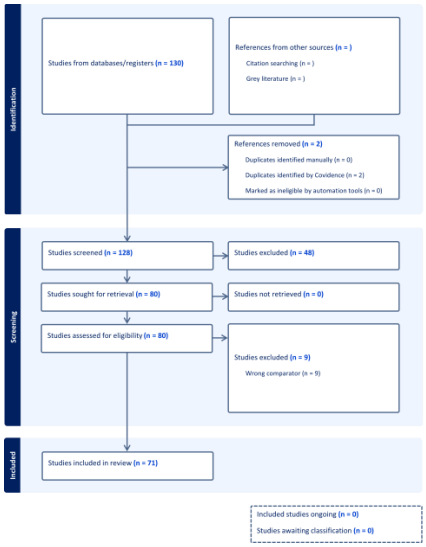
Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan sintesis terhadap temuan-temuan penelitian terdahulu. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan dan mengidentifikasi tema utama yang berkaitan dengan:

1. Implementasi e-government dalam pelayanan publik.
2. Manfaat digitalisasi kebijakan publik.
3. Tantangan penerapan pelayanan publik digital.
4. Strategi penguatan transformasi digital pemerintahan.

Selain itu, analisis juga diarahkan untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel serta kesenjangan penelitian (research gap) yang muncul dalam literatur. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan penelitian digitalisasi kebijakan publik melalui penerapan e-government dalam pelayanan publik.

Gambar 1. Diagram PRISMA

Diagram PRISMA dalam penelitian ini menggambarkan secara rinci alur proses seleksi artikel mulai dari tahap identifikasi hingga inklusi akhir. Diagram tersebut juga dilengkapi dengan informasi jumlah artikel pada setiap tahap serta alasan eksklusi, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses penelitian.



Sumber:www.app.covidence.org/reviews/766467/prisma

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses seleksi menggunakan metode PRISMA 2020, diperoleh 71 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Artikel-artikel tersebut mencerminkan beragam konteks implementasi e-government di berbagai negara dengan tingkat kesiapan digital yang berbeda. Oleh karena itu, pembahasan tidak hanya berfokus pada generalisasi dampak positif, tetapi juga mengidentifikasi pola, perbedaan, serta faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi kebijakan publik.

1. Transformasi Pelayanan Publik: Antara Reformasi Sistem dan Adaptasi Konteks

Hasil kajian menunjukkan bahwa seluruh penelitian sepakat bahwa e-government mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat transformasi yang terjadi. Pada negara atau daerah dengan infrastruktur digital dan kebijakan yang matang, transformasi bersifat sistemik dan terintegrasi. Sebaliknya, pada wilayah dengan keterbatasan sumber daya, transformasi cenderung parsial dan bersifat administratif.

Temuan Ariyanto dan Prasetyo (2022) menekankan aspek adaptasi birokrasi, sementara Fauzi dan Hasanah (2023) menyoroti perubahan budaya kerja. Sintesis dari kedua pandangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga institusional. Dengan demikian, keberhasilan transformasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh kemampuan organisasi dalam beradaptasi.

2. Efektivitas Digitalisasi: Konsensus Positif dengan Variasi Determinan

Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Namun, terdapat variasi dalam faktor yang memengaruhi efektivitas tersebut. Penelitian Yunaningsih dan Indah (2021) serta Nugroho dan Lestari (2024) menekankan efisiensi administratif, sementara penelitian lain menyoroti kepuasan masyarakat sebagai indikator utama.

Sintesis menunjukkan bahwa efektivitas e-government bersifat multidimensional, mencakup kecepatan layanan, akurasi data, dan pengalaman pengguna. Namun, efektivitas tersebut sangat bergantung pada faktor internal organisasi seperti kepemimpinan, kapasitas SDM, dan dukungan regulasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi hanya berperan sebagai enabler, bukan penentu utama keberhasilan.

3. Transparansi dan Akuntabilitas: Dampak Positif dengan Risiko Kontekstual

Sebagian besar artikel menyatakan bahwa e-government meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Siregar dan Kurniawan (2022) menunjukkan bahwa sistem digital memperkuat dokumentasi dan keterbukaan informasi. Namun, tidak semua konteks menghasilkan dampak yang sama.

Dalam beberapa studi, transparansi meningkat secara signifikan karena adanya akses informasi publik. Namun, dalam konteks dengan literasi digital rendah, peningkatan transparansi tidak selalu diikuti dengan peningkatan pengawasan masyarakat. Dengan demikian, transparansi digital bersifat potensial, tetapi efektivitasnya bergantung pada kapasitas pengguna.

4. Partisipasi Masyarakat: Antara Potensi dan Kesenjangan Digital

Temuan menunjukkan bahwa e-government membuka ruang partisipasi yang lebih luas melalui platform digital. Putri dan Wijaya (2021) menekankan peran media sosial dalam meningkatkan interaksi publik. Namun, terdapat kesenjangan partisipasi yang signifikan.

Sintesis menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh literasi digital dan akses teknologi. Masyarakat dengan akses dan kemampuan digital tinggi cenderung lebih aktif, sedangkan kelompok marginal tetap terpinggirkan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak secara otomatis inklusif, sehingga diperlukan intervensi kebijakan

untuk mengurangi kesenjangan.

5. Tantangan Implementasi: Pola Konsisten di Berbagai Konteks

Berbagai penelitian menunjukkan pola tantangan yang relatif konsisten, yaitu:
(1) keterbatasan infrastruktur,
(2) rendahnya kapasitas SDM,
(3) risiko keamanan data,
(4) resistensi terhadap perubahan.

Namun, tingkat dominasi masing-masing tantangan berbeda tergantung konteks. Di negara berkembang, infrastruktur dan SDM menjadi hambatan utama, sementara di negara maju, isu keamanan data dan privasi lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan e-government bersifat kontekstual dan tidak dapat diseragamkan.

6. Inovasi Digital: Faktor Pembeda Keberhasilan

Inovasi muncul sebagai faktor kunci yang membedakan tingkat keberhasilan implementasi e-government. Studi menunjukkan bahwa penggunaan teknologi seperti aplikasi mobile, artificial intelligence, dan integrasi data mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

Namun, inovasi hanya efektif jika didukung oleh ekosistem yang memadai. Tanpa kesiapan organisasi dan regulasi, inovasi justru berpotensi tidak berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi harus dipahami sebagai bagian dari sistem, bukan sekadar adopsi teknologi.

7. Sintesis Konseptual

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan e-government dipengaruhi oleh interaksi antara tiga faktor utama:
(1) faktor teknologi (infrastruktur dan sistem),
(2) faktor organisasi (SDM, kepemimpinan, budaya),
(3) faktor sosial (literasi digital dan partisipasi masyarakat).

Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan menentukan tingkat efektivitas implementasi. Model ini menunjukkan bahwa pendekatan yang bersifat parsial tidak cukup untuk menjelaskan keberhasilan e-government.

KESIMPULAN

Digitalisasi kebijakan publik melalui e-government secara umum memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Namun, sintesis menunjukkan bahwa dampak tersebut tidak bersifat universal, melainkan bergantung pada konteks implementasi.

Keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh integrasi antara kesiapan infrastruktur, kapasitas organisasi, dan kondisi sosial masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan kebijakan harus bersifat holistik dan kontekstual agar transformasi digital dapat berjalan secara efektif dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agupta, M. R. (2025). Analisis Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Bali dalam Menerapkan Sistem Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/119https://isora.safar.id/index.php/isora/article/download/119/86 NS -
2. Aisah, D. L. R., Lestari, L., Yulika, N. H., Azizah, N., & Nabila, E. P. (n.d.). Transformasi Formulasi Kebijakan Publik Era Digital: Peluang dan Tantangan di Indonesia. *Academia.Edu*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. https://www.academia.edu/download/124997954/Jurnal_Transformasi_Formulasi_Kebijakan_Publik_Era_Digital_Peluang_dan_Tantangan_di_Indonesia_I_.pdfhttps://www.academia.edu/download/124997954/Jurnal_Transformasi_Formulasi_Kebijakan_Publik_Era_Digital_Peluang_ NS -
3. AKBAR, P. (2026). *TINGKAT DIGITALISASI PEMERINTAH STUDI KASUS PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DAN KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR* (Issue Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-). etd.umy.ac.id. https://etd.umy.ac.id/id/eprint/79479/ NS -
4. Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi digital Korlantas Polri. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:078 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=18056677899965292603&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://www.ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/3668https://www.ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/download/3668/2674 NS -
5. Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., & ... (2024). Digitalisasi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik transformasi desa digital melalui pengembangan website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0727 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=7955462125169037844&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://scholar.archive.org/work/o4jbzlhds5h5zira3fltlenfry/access/wayback/https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/i-com/article/download/4041/2614https://scholar.archive.org/work/o4jbzlhds5h5zira3fltlenfry/access/wayback/htt

ps://ejournal.uniramalang NS -
6. Amir, H. M. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM SEKTOR PUBLIK DAN. *… : Konsep, Strategi Dan Implementasinya Di Indonesia*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=QCGQEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA34&dq=%22digitalisasi+kebijakan+publik%22%7C%22transformasi+digital+pemerintah%22%7C%22pemerintahan+digital%22&ots=aWaM2fDnSs&sig=VvxF2uU3ZhyYF1zbkgNFyJ3-vbs NS -
7. Anam, A. K., Widyawati, W., & Fatah, Z. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Menuju Smart Governance di Era Digital Studi pada Pemerintah Daerah Kota Surabaya. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan …*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. NS -
8. kabuphttp://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/download/68/912 NS -
9. Aqila, C. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, *Query date: 2026-05-10 20:34:561 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=13063583751754808131&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://publikasi.nexusjurnal.com/index.php/japu/article/view/24https://publikasi.nexusjurnal.com/index.php/japu/article/download/24/25 NS -
10. Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0731 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=3289804057828591444&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. http://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/31861http://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/download/31861/1447 NS -
11. Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah* (Issue Query date: 2026-05-10 20:34:5612 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=13956690688880857588as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-). eprints.ipdn.ac.id. http://eprints.ipdn.ac.id/24006/http://eprints.ipdn.ac.id/24006/1/32.1077_Ricver Rosari Badii_Repository Baru.pdf NS -
12. Bakar, A., & Arfa, I. (2026). PENGATURAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF ASAS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS TATA KELOLA PEMERINTAHAN. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/41802https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/download/41802/22498 NS -
13. Bantun, S., Sari, J. Y., Syahrul, S., & … (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *Informal: Informatics …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0722 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=13675685654858659719&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://informal.unej.ac.id/index.php/INFORMAL/article/view/25185 NS -
14. Budiman, A., & Lindawaty, D. S. (2024). Peningkatan Digitalisasi Administrasi Pemerintah Daerah. Parliam. Rev, Query date: *2026-05-10 20:34:561 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=17625173933317906390&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/parliamentary_review/Parliamentary Review-VI-2-J-2024.pdf#page=21https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/parliamentary_review/Parliamentary Review-VI-2-J-2024.pdf#page=21 NS -
15. Christover, D., Hidayattulah, A. S., & … (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai …. *… on Public Policy*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0759 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=7658634552952271944&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://journal.lppspsemarang.org/index.php/Jarvic/article/download/73/98https://journal.lppspsemarang.org/index.php/Jarvic/article/download/73/98 NS -
16. Firmananda, F. I. (2025). PERAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI SEKTOR PUBLIK: SISTEMATIK LITERATUR REVIEW. *Journal of Integrated Knowledge and Innovation*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. https://jiki.web.id/index.php/jiki/article/view/8https://jiki.web.id/index.php/jiki/article/download/8/9 NS -
17. Firmansyah, H. P., & Rorong, M. J. (2025). Meningkatkan Komunikasi Pemerintah Melalui Digitalisasi Strategis di Indonesia: Peta Jalan untuk Peningkatan Keterlibatan Publik dan Penyampaian …. *Dialektika Publik*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. NS -
18. Haris, M. N. A., & Zahratu, W. (2026). PERAN DIGITALISASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah …*, *Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. http://governance.lkispol.or.id/index.php/description/article/view/836http://governance.lkispol.or.id/index.php/description/article/download/836/677 NS -

19. Hidayat, E. W. (2024). Transformasi digital partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, *Query date: 2026-05-10 20:34:568 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=2824688685621963088&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/196https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/download/196/169 NS -
20. Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi pelayanan publik dalam sektor pelayanan kependudukan. *Iapa Proceedings Conference*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0713 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=2892998529279504080&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* http://jurnal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1042http://jurnal.iapa.or.id/proceedings/article/download/1042/448 NS -
21. Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0794 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=9749873787352014437&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* http://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication/article/view/477http://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication/article/download/477/363 NS -
22. Irfan, B., & Anirwan, A. (2024). Explorasi implementasi digitalisasi desa: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual …*, *Query date: 2026-05-10 20:34:5628 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=4924262270190368507&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* http://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication/article/view/546http://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication/article/download/546/437 NS -
23. Islam, F., Fahlevvi, M. R., & Karno, K. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK DI ERA 4.0. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, *Query date: 2026-05-10 20:34:562 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=13608557373185272986&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://cibangsa.com/index.php/kohesi/article/view/4214https://cibangsa.com/index.php/kohesi/article/download/4214/3615 NS -
24. Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik &pemerintahan digital Indonesia*. *Query date: 2026-05-10 20:34:56159 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=17945264571428255529&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=HVYrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=%22digitalisasi+kebijakan+publik%22%7C%22transformasi+digital+pemerintah%22%7C%22pemerintahan+digital%22&ots=sR5mWGpLJS&sig=D1UkTXR2vHj8yVT2v7AqgozfZ4I NS -
25. Kencono, B. D., Putri, H. H., & ... (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu …*, *Query date: 2026-05-10 20:34:5645 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=18262474961791271128&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* http://www.jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/3519http://www.jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/download/3519/3095 NS -
26. Khan, A. (2021). Optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpin di era digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0723 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=15753668207785444134&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6246https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/download/6246/2750 NS -
27. Kurniasih, D. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0717 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=16754539711383191127&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3743http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/viewFile/3743/2118 NS -
28. Kusmiyati, R., Ginting, R., & ... (2023). Digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik (peluang dan tantangannya). *… Ilmu Komunikasi Dan …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0729 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=9534716616409301337&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://pdfs.semanticscholar.org/9b12/ec2abed244594cecd2942c7d4bc729b72f5e.pdfhttps://pdfs.semanticscholar.org/9b12/ec2abed244594cecd2942c7d4bc729b72f5e.pdf NS -
29. Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi desa sebagai upaya percepatan pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0773 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=16990459777278261990&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-.* https://scholar.archive.org/work/kjupeb7t3rewvnouc7df6xun2q/access/wayback/http://ojs.batangkab.go.id/index.php/ristek/article/download/112/214 NS -
30. Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di kota pekanbaru (studi kasus aplikasi pekanbaru dalam genggaman dalam tinjauan digital era governance). *SENTRI: Jurnal …*, *Query date: 2026-05-10 17:16:0727 cites:*

https://scholar.google.com/scholar?cites=4076808596044137225&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-. https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/622https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/download/622/602 NS -

31. Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., & Hamiza, A. R. (2025). Digitalisasi Dalam Birokrasi Publik: Meningkatkan Pelayanan Publik Serta Mendorong Perubahan Organisasi. *Jurnal Intelek Insan Cendikia, Query date: 2026-05-10 17:16:0711 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=20468720850941609978as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. NS -
32. Puspitasari, D., Rowa, H., & Sartika, I. (2025). Tren Penelitian Transformasi Digital: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Masa Depan Transformasi Digital di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi …, Query date: 2026-05-10 20:34:563 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=8623000999056409698as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/5319https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/5319/2146 NS -
33. RITA, P. (2024). *PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM TRANSFORMASI PEMERINTAHAN DIGITAL DI KOTA BANDAR LAMPUNG* (Issue Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-). digilib.unila.ac.id. https://digilib.unila.ac.id/84985/https://digilib.unila.ac.id/84985/3/RITA PERTIWI - 21220110118. nnpbhs.pdf NS -
34. Rizkiyah, P., & DP, R. T. K. (2026). Determinasi Keberhasilan Digital government pada Pemerintah Daerah: Tinjauan Sistematis atas Faktor Organisasi dan Tata Kelola. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan …, Query date: 2026-05-10 20:34:56 PG-*. http://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp/article/view/1175https://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp/article/download/1175/1154 NS -
35. Safa, M. S., Jumanudin, J., & ... (2026). Transformasi Digital Administrasi Pemerintahan dalam Kerangka Negara Hukum: Analisis Konstitusional terhadap Implementasi SPBE di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial …, Query date: 2026-05-10 20:34:561 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=6707061791429318388&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. http://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/6893http://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/download/6893/4872 NS -
36. Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika …, Query date: 2026-05-10 17:16:0727 cites: https://scholar.google.com/scholar?cites=6881953813086583714&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/11984https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/download/11984/1327 NS *-=7590413565116881431&as_sdt=2005&sciodt=2007&hl=en PG-*. https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/download/72708/33253https://e-