

The Impact Of The Digitalization Of Public Services On Transparency And Public Participation In Government Governance

Pengaruh Digitalisasi Layanan Publik Terhadap Transparansi Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Tata Kelola Pemerintahan

Sahraen Sibay^a, Wahyudin Rahman^b
Universitas Muhammadiyah Luwuk^{a,b}
^asahraen.sibay@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of public service digitalization on transparency and public participation in governance. The research employs a qualitative approach using a literature review method by examining various academic sources, including journals, books, and reports from international institutions. Data collection was conducted through systematic literature searches in scientific databases, while data analysis utilized content analysis to identify patterns, relationships, and key findings within the reviewed literature. The findings indicate that the digitalization of public services has a positive impact on governmental transparency through improved information accessibility, data openness, and public accountability. Furthermore, digitalization enhances public participation by providing interactive platforms that enable citizens to engage in decision-making processes. However, these effects are influenced by several supporting factors, such as digital literacy, technological infrastructure, and the level of public trust in government. The study also reveals that transparency acts as a mediating variable that strengthens the relationship between public service digitalization and public participation. Despite these benefits, the implementation of digital public services still faces several challenges, including the digital divide, low technological literacy, and limited access in remote areas. Therefore, comprehensive and inclusive policies are required to optimize digitalization in achieving transparent and participatory governance.

Keywords: *Public Service Digitalization, Transparency, Public Participation, E-Government, Governance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka (*literature review*) yang mengkaji berbagai sumber literatur ilmiah, seperti jurnal, buku, dan laporan lembaga internasional. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis pada database ilmiah, sedangkan analisis data menggunakan metode *content analysis* untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan utama dalam literatur yang dikaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik memiliki pengaruh positif terhadap transparansi pemerintahan melalui peningkatan aksesibilitas informasi, keterbukaan data, dan akuntabilitas publik. Selain itu, digitalisasi juga mendorong partisipasi masyarakat dengan menyediakan platform interaktif yang memungkinkan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan. Namun demikian, pengaruh tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung, seperti literasi digital, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini juga menemukan bahwa transparansi berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara digitalisasi layanan publik dan partisipasi masyarakat. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi layanan publik masih menghadapi tantangan, seperti kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, dan keterbatasan akses di daerah terpencil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang komprehensif dan inklusif untuk mengoptimalkan pemanfaatan digitalisasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan partisipatif.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan Publik, Transparansi, Partisipasi Masyarakat, E-Government, Tata Kelola Pemerintahan

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital mendorong pemerintah untuk beradaptasi melalui penerapan digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Digitalisasi layanan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat efisiensi administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Heeks, 2006; United Nations, 2022).

Konsep digitalisasi layanan publik merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk menyediakan layanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih cepat, mudah, dan transparan. Implementasi *e-government*, misalnya, telah menjadi agenda global dalam reformasi birokrasi. Di Indonesia, upaya ini diperkuat melalui berbagai kebijakan seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun demikian, penerapan digitalisasi layanan publik tidak selalu berjalan optimal dan masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun budaya organisasi (Indrajit, 2016).

Salah satu tujuan utama digitalisasi layanan publik adalah meningkatkan transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Transparansi menjadi elemen penting dalam menciptakan akuntabilitas publik, mengurangi praktik korupsi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010). Dengan adanya sistem digital, informasi publik dapat diakses secara lebih luas dan *real-time* oleh masyarakat, sehingga membuka peluang bagi kontrol sosial yang lebih efektif. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan keterbatasan akses informasi, kurangnya keterbukaan data, serta rendahnya kualitas informasi yang disajikan, yang pada akhirnya menghambat terciptanya transparansi yang optimal.

Selain transparansi, digitalisasi layanan publik juga diharapkan mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. Melalui platform digital, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, serta terlibat dalam pengawasan kebijakan publik secara lebih aktif (OECD, 2020). Namun demikian, tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan digital masih relatif rendah, terutama di daerah dengan keterbatasan akses internet dan literasi digital yang rendah.

Permasalahan kesenjangan digital (*digital divide*) menjadi isu krusial dalam implementasi digitalisasi layanan publik. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi, baik dari segi infrastruktur maupun kemampuan penggunaan. Hal ini menyebabkan adanya ketimpangan dalam pemanfaatan layanan digital, yang berpotensi memperlebar kesenjangan sosial (van Dijk, 2020). Di wilayah-wilayah tertentu, termasuk daerah terpencil, digitalisasi justru belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat.

Di sisi lain, faktor kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintah juga mempengaruhi efektivitas digitalisasi layanan publik. Meskipun teknologi telah tersedia, jika masyarakat tidak percaya terhadap sistem yang digunakan, maka partisipasi tetap akan rendah. Keamanan data, perlindungan privasi, serta kejelasan

mekanisme layanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat (Carter & Bélanger, 2005). Oleh karena itu, digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi juga menyangkut aspek sosial dan kelembagaan.

Dalam konteks Indonesia, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan publik masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara optimal. Banyak instansi pemerintah yang telah memiliki sistem digital, namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Selain itu, koordinasi antar lembaga juga masih menjadi kendala dalam menciptakan sistem yang terintegrasi (Nugroho, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya mampu meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat secara signifikan.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Literasi digital mencakup kemampuan untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Tanpa literasi yang memadai, masyarakat cenderung tidak mampu memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh pemerintah (Gilster, 1997). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan digitalisasi layanan publik.

Digitalisasi layanan publik memiliki potensi besar dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk menganalisis sejauh mana pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung transformasi digital pemerintahan.

2. Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka (*literature review*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara konseptual dan teoritis mengenai pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Kajian pustaka memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti (Creswell, 2014).

Metode kajian pustaka merupakan teknik penelitian yang mengandalkan data sekunder berupa literatur ilmiah, seperti jurnal akademik, buku, laporan lembaga internasional, serta dokumen kebijakan pemerintah. Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian yang berfokus pada pengembangan konsep, model, dan kerangka analisis, khususnya dalam bidang tata kelola pemerintahan digital (Zed, 2014).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber literatur terpercaya. Sumber data meliputi:

1. Jurnal ilmiah internasional dan nasional, khususnya yang membahas e-government, transparansi, dan partisipasi masyarakat.
2. Buku teks akademik yang relevan dengan topik digitalisasi layanan publik dan tata kelola pemerintahan.

3. Laporan lembaga internasional, seperti United Nations, OECD, dan World Bank yang membahas perkembangan digital government.
4. Dokumen kebijakan pemerintah, termasuk regulasi terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia.

Pemilihan sumber data dilakukan dengan mempertimbangkan kredibilitas, relevansi, serta tahun publikasi (diutamakan 10–15 tahun terakhir) agar mencerminkan perkembangan terkini dalam bidang penelitian (Webster & Watson, 2002).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran literatur (*literature search*) secara sistematis menggunakan database ilmiah seperti Google Scholar, Scopus, dan portal jurnal nasional. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian antara lain: digitalisasi layanan public, e-government, transparansi pemerintahan, partisipasi Masyarakat, good governance, digital government.

Proses seleksi literatur dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. **Identifikasi awal** terhadap literatur yang relevan.
2. **Penyaringan (screening)** berdasarkan judul dan abstrak.
3. **Evaluasi kelayakan (eligibility)** berdasarkan isi dan kualitas metodologi.
4. **Inklusi literatur** yang sesuai dengan fokus penelitian.

Pendekatan ini mengacu pada prinsip *systematic literature review* untuk memastikan bahwa literatur yang digunakan benar-benar relevan dan berkualitas (Tranfield, Denyer, & Smart, 2003).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*), yaitu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar konsep dalam literatur yang dikaji. Tahapan analisis meliputi:

1. **Klasifikasi literatur** berdasarkan tema utama, seperti digitalisasi layanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat.
2. **Koding data** untuk mengidentifikasi konsep-konsep kunci dan variabel penelitian.
3. **Sintesis tematik**, yaitu menggabungkan berbagai temuan penelitian untuk membangun kerangka konseptual yang utuh.
4. **Interpretasi**, yaitu menarik kesimpulan mengenai hubungan antara digitalisasi layanan publik dengan transparansi dan partisipasi masyarakat.

Analisis ini bertujuan untuk menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*) serta memberikan dasar teoritis yang kuat bagi penelitian (Krippendorff, 2018).

Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas, penelitian ini menggunakan beberapa strategi, antara lain:

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan berbagai sumber literatur untuk memastikan konsistensi informasi.
2. Penggunaan sumber kredibel, seperti jurnal terindeks Scopus dan laporan lembaga internasional.
3. Keterbaruan referensi, dengan mengutamakan literatur terbaru agar relevan dengan perkembangan digitalisasi saat ini.

Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil kajian pustaka memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Lincoln & Guba, 1985).

Kerangka Analisis Penelitian

Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang menghubungkan tiga variabel utama, yaitu:

1. Digitalisasi layanan publik sebagai variabel independen,
2. Transparansi pemerintahan sebagai variabel mediasi,
3. Partisipasi masyarakat sebagai variabel dependen.

Hubungan antar variabel dianalisis berdasarkan teori e-government dan good governance, yang menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan keterbukaan informasi serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Bertot et al., 2010; OECD, 2020).

3. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan secara sistematis, diperoleh sejumlah artikel ilmiah, buku, dan laporan internasional yang relevan dengan topik digitalisasi layanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Literatur yang dianalisis berasal dari berbagai konteks negara berkembang dan maju, sehingga memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi digital government.

Secara umum, hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik memiliki hubungan positif dengan peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat. Namun, tingkat pengaruh tersebut sangat bergantung pada faktor kontekstual seperti kesiapan infrastruktur, literasi digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Bertot et al., 2010; United Nations, 2022).

Sintesis Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama
1	Bertot et al. (2010)	E-government & transparansi	Kualitatif	Digitalisasi meningkatkan transparansi dan mengurangi korupsi
2	Carter & Bélanger (2005)	Kepercayaan terhadap e-government	Kuantitatif	Trust berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan digital
3	OECD (2020)	Partisipasi digital	Laporan	Platform digital meningkatkan keterlibatan publik
4	United Nations (2022)	Digital government global	Survey	Negara dengan digitalisasi tinggi memiliki transparansi lebih baik
5	van Dijk (2020)	Digital divide	Teoritis	Kesenjangan digital menghambat partisipasi

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Tabel tersebut menunjukkan adanya konsistensi temuan bahwa digitalisasi layanan publik berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan partisipasi

masyarakat. Namun demikian, terdapat faktor moderasi yang mempengaruhi kekuatan hubungan tersebut.

Analisis Pengaruh Digitalisasi terhadap Transparansi

Digitalisasi layanan publik berperan signifikan dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Hal ini ditunjukkan melalui kemudahan akses informasi publik, keterbukaan data, serta peningkatan akuntabilitas. Sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara real-time, sehingga mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan masyarakat (Heeks, 2006).

Sebagai contoh, implementasi portal layanan publik berbasis digital memungkinkan masyarakat untuk memantau proses administrasi secara langsung. Hal ini menciptakan mekanisme kontrol sosial yang lebih efektif dan meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi (Bertot et al., 2010).

Namun demikian, hasil kajian juga menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kualitas informasi yang disajikan. Informasi yang tidak lengkap, tidak akurat, atau sulit dipahami justru dapat menurunkan tingkat transparansi (Nugroho, 2018).

Analisis Pengaruh Digitalisasi terhadap Partisipasi Masyarakat

Digitalisasi layanan publik juga terbukti mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Platform digital seperti e-participation, media sosial pemerintah, dan aplikasi pengaduan masyarakat memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan aspirasi dan memberikan masukan terhadap kebijakan publik (OECD, 2020).

Namun, tingkat partisipasi masyarakat tidak merata. Hasil kajian menunjukkan bahwa partisipasi lebih tinggi pada kelompok masyarakat yang memiliki akses internet dan literasi digital yang baik. Sebaliknya, masyarakat di daerah terpencil cenderung kurang terlibat dalam platform digital (van Dijk, 2020).

Tabel 2. Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Digitalisasi

Faktor	Deskripsi	Dampak
Literasi Digital	Kemampuan menggunakan teknologi	Meningkatkan partisipasi
Akses Internet	Ketersediaan jaringan	Menentukan keterlibatan
Kepercayaan (Trust)	Keyakinan terhadap sistem	Mendorong penggunaan
Usia & Pendidikan	Faktor demografis	Mempengaruhi adopsi
Kebijakan Pemerintah	Dukungan regulasi	Memperkuat partisipasi

Sumber: Diolah dari berbagai literatur (2026)

Hubungan antara Transparansi dan Partisipasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran mediasi dalam hubungan antara digitalisasi layanan publik dan partisipasi masyarakat. Artinya, semakin tinggi tingkat transparansi yang dihasilkan oleh digitalisasi, maka semakin besar peluang masyarakat untuk berpartisipasi.

Transparansi menciptakan lingkungan yang terbuka dan inklusif, sehingga masyarakat merasa memiliki akses dan kesempatan untuk terlibat dalam proses

pengambilan keputusan. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menurunkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat (Carter & Bélanger, 2005).

Pembahasan

Digitalisasi sebagai Instrumen Good Governance

Digitalisasi layanan publik merupakan bagian integral dari upaya mewujudkan prinsip-prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Hasil kajian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (Heeks, 2006).

Namun, digitalisasi bukanlah solusi tunggal. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan institusi dan masyarakat. Tanpa dukungan kebijakan yang kuat dan peningkatan kapasitas SDM, digitalisasi cenderung tidak memberikan dampak yang optimal.

Tantangan Implementasi Digitalisasi

Beberapa tantangan utama yang diidentifikasi dalam kajian ini meliputi:

1. Kesenjangan Digital (Digital Divide)

Tidak meratanya akses teknologi menjadi hambatan utama dalam pemerataan manfaat digitalisasi.

2. Rendahnya Literasi Digital

Masyarakat belum sepenuhnya mampu memanfaatkan teknologi secara optimal.

3. Masalah Kepercayaan (Trust Issue)

Kekhawatiran terhadap keamanan data dan privasi menghambat partisipasi.

4. Keterbatasan Infrastruktur

Khususnya di daerah terpencil, infrastruktur digital masih belum memadai.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa digitalisasi layanan publik memiliki hubungan positif dengan transparansi dan partisipasi masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah untuk: Meningkatkan kualitas layanan digital; Memperluas akses internet; Meningkatkan literasi digital Masyarakat; Memperkuat keamanan sistem informasi

Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh beberapa temuan utama:

1. Digitalisasi layanan publik berpengaruh positif terhadap transparansi pemerintahan.
2. Digitalisasi juga meningkatkan partisipasi masyarakat, namun tidak merata.
3. Transparansi berperan sebagai variabel mediasi.
4. Faktor eksternal seperti literasi digital dan infrastruktur mempengaruhi hubungan antar variabel.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Digitalisasi memungkinkan akses informasi yang lebih luas, cepat, dan terbuka,

sehingga mendukung terciptanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, digitalisasi layanan publik juga berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui berbagai platform digital yang memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan warga. Masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, serta berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi layanan publik dan partisipasi masyarakat. Artinya, digitalisasi akan lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi apabila mampu menciptakan transparansi yang tinggi. Sebaliknya, apabila transparansi tidak tercapai, maka dampak digitalisasi terhadap partisipasi masyarakat menjadi kurang optimal.

Namun demikian, implementasi digitalisasi layanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, keterbatasan infrastruktur, serta isu keamanan dan privasi data. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sosial, ekonomi, dan kelembagaan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa digitalisasi layanan publik merupakan instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan partisipatif, namun memerlukan dukungan kebijakan yang komprehensif serta implementasi yang inklusif agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. New York: Wiley.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: SAGE Publications.
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- OECD. (2020). *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions*. Paris: OECD Publishing.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222.

United Nations. (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. New York: United Nations.

van Dijk, J. (2020). The Digital Divide. Cambridge: Polity Press.

Webster, J., & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS Quarterly*, 26(2), xiii–xxiii.

Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.