

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Syamsuddin¹, Adi Nawir², Muhlis Hajar Adiputra³, Abd. Wahid⁴, Sukarno Hatta⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Muhammadiyah Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email Koresponden : syam.sinjaiku@gmail.com,

ABSTRACT

This research is to analyze the application of e-government in improving public services. The research method used is systematic literature review (SLR) using the Scopus data base. A total of 271 articles sourced from scopus accounts. The results showed that the application of e-government has had a significant impact on the quality of public services, although there are variations in success in various countries. It can be seen that the UK is the highest country in discussing E-Government in improving public services. with 39 articles from 2020 to 2024. The main supporting factors include government commitment, adequate technology infrastructure, digital innovation, and employee competence. However, challenges such as lack of socialization, limited infrastructure, and low synergy between institutions still need to be addressed. The optimization strategies include strengthening technological infrastructure, improving public education, developing responsive policies, and service innovation to ensure the sustainability and effectiveness of e-government across countries.

Keywords: *E-Government, Service, Public*

PENDAHULUAN

Proses penyelenggaraan tata kelola pemerintahan perlu dilakukan dengan baik, benar, dan berkualitas. Baik dalam artian memberikan manfaat, benar dalam artian sesuai dengan standar yang ditetapkan serta berkualitas dalam artian sesuai dengan kebutuhan publik. (Hodžić et al., 2021) Salah satu tugas pokok pemerintah adalah melaksanakan kebijakan publik dan memberikan pelayanan public. Pemerintah menjadi salah satu

dari banyak pemerintahan yang mengedepankan tugas dan fungsinya pada dua tugas pokok tersebut.(Pleger et al., 2021; Ramirez-Madrid et al., 2022) Sebagaimana yang dilihat, berbagai jenis kebijakan serta bentuk pelayanan “bertaburan” disuguhi oleh pemerintah Indonesia untuk masyarakatnya. (Choi et al., 2022)

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini terus berkembang pesat, mendorong munculnya pola pikir manusia untuk ikut serta menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi digital di lingkup pemerintahan yang kemudian muncul istilah *electronic government* atau pemerintahan elektronik.(Almuraqab et al., 2021) Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam Upaya memfasilitasi berbagai kebutuhan warga negaranya melalui pelayanan publik maupun pelayanan sipil. Oleh karena itu, penerapan *e-government* merupakan solusi yang efektif untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. (Zahid & Din, 2019; Zorali & Kanipek, 2023). Hal ini sesuai dengan kebijakan strategis yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menyatakan bahwa diperlukan adanya tata kelola sistem manajemen serta proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan cara melakukan optimalisasi teknologi informasi dalam menunjang pelayanan publik yang berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. (Lustrilanang et al., 2023)

E-government menjadi topik populer setelah dihubungkan dengan otonomi daerah. Hampir setiap daerah mencoba mengimplementasikan dengan caranya masing-masing.(Assegaff et al., 2023; Jasimuddin et al., 2017) Pada prinsipnya *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu, meningkatkan, hubungan antara

pemerintah dan stakeholders lainnya, baik terhadap masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama pemerintah, sehingga muncullah istilah-istilah kekinian seperti *Government to Government (G2G)*, *Government of Citizen (G2C)*, dan *Government to Business Enterprises (G2B)*. (Leelavathy & Nithya, 2021; Munyoka & Maharaj, 2017)

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. (Dečman et al., 2022; Dunayev et al., 2023). Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. (Wang & Ma, 2022) Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks. (Singh et al., 2020)

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan masyarakat. (Ranerup et al., 2016)

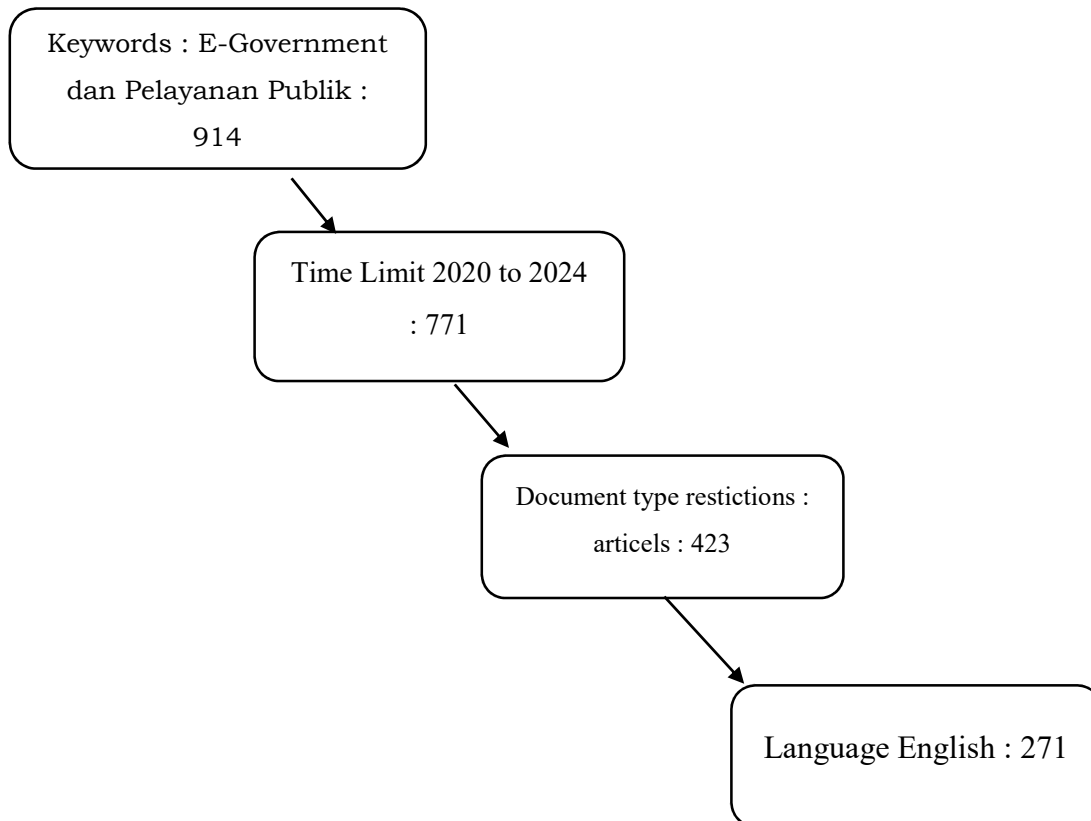
Dengan adanya sistem *e-government*, diharapkan setiap instansi pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Pengembangan terkait penerapan *e-government* sedang digencarkan di lingkungan instansi pelayanan publik. Berbagai program dibuatkan untuk dapat memudahkan pelayanan. (Pedawi & Alzubi, 2022) Namun, dalam implementasi di negara kita belum menunjukkan hasil yang maksimal. Timbul keluhan yang dilayangkan masyarakat terkait program yang sedang dikembangkan, banyak menimbulkan pro dan kontra. Kasus-kasus terkait kendala

penerapannya juga elak dibiarkan. Masih terdapat kelemahan dari penerapannya sehingga perlu untuk dikaji ulang. (Abbas et al., 2022; Janssen et al., 2017)

Fokus kajian penelitian ini mengarah pada upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu “Bagaimana penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik” Metode penelitian yang digunakan adalah metode *systematic literature review* (SLR) dan analisis artikel menggunakan Vosviewer. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik yang terkait dengan penerapan *e-government* dan pada peningkatan pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Studi ini meneliti berbagai artikel yang terkait erat dengan penerapan *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Artikel skala internasional dan reputasi adalah sumber utama referensi dalam persiapan studi ini. Fokus dari ulasan yang dibahas dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa faktor fundamental, dalam hal memahami konsep, dampak, dan pola yang terkait dengan *E-Government*. Para peneliti mencoba untuk meringkas studi yang telah ditinjau oleh peneliti sebelumnya untuk menemukan benang umum dan memahami bagaimana *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah review sistematis dari literatur menggunakan 271 artikel ilmiah yang berasal dari basis data scopus dari tahun 2020 sampai tahun 2024. Meninjau artikel menggunakan aplikasi Vosviewer. Dengan kata kunci sebagai berikut :



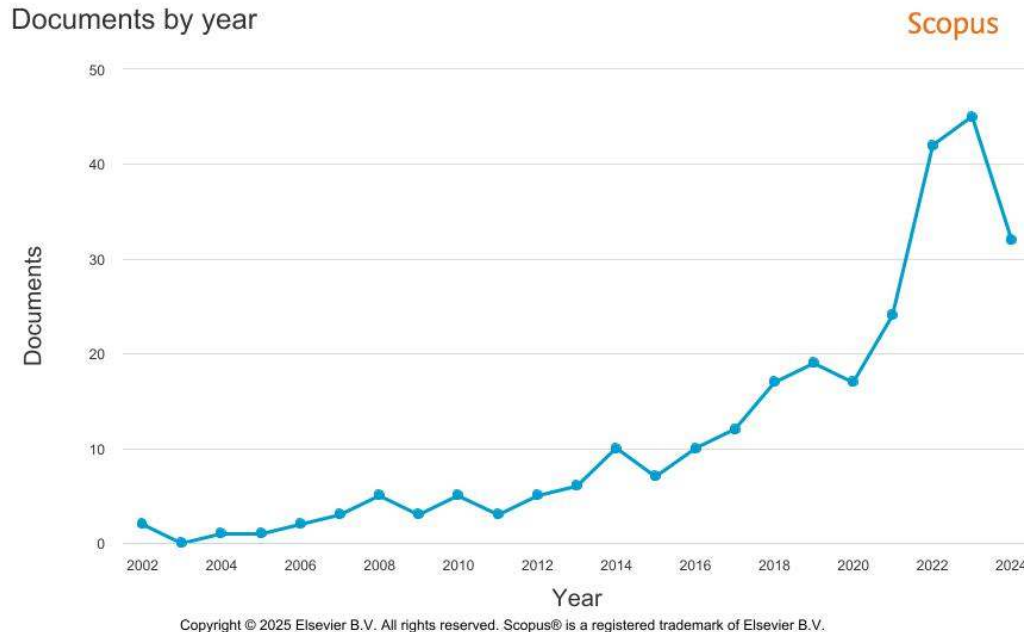
Sumber : Diolah Peneliti, 2024

PEMBAHASAN

Penelitian ini dimulai dengan pencarian artikel menggunakan kata kunci “*E-Goverment and Public Servis*” di database scopus untuk periode 2022-2024. Pencarian ini mengidentifikasi 271 artikel dan kemudian ditinjau secara bertahap: mencari artikel, mengimpor artikel ke dalam perangkat lunak aplikasi, dan memetakan topik diskusi.

Gambar 1. dibawah ini Adalah analisis data penelitian yang dilakukan dari 2020 hingga 2024. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa tren penelitian yang dilakukan berkaitan dengan konsep *e-goverment* di beberapa negara mengalami kecenderungan

kenaikan tren. Hal ini ditunjukkan dengan terus meningkatnya kuantitas pembahasan mengenai topik ini di tiap tahunnya.



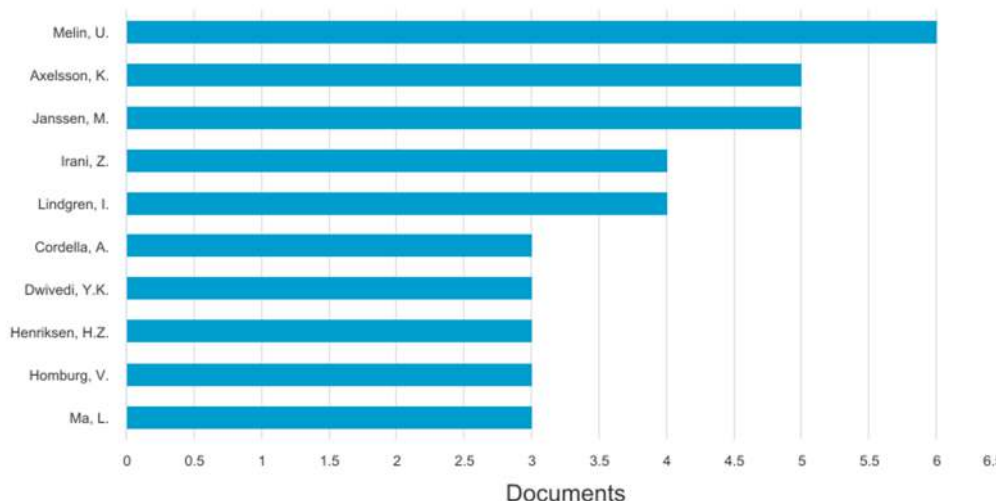
Gambar 1. Tren Penelitian Berdasarkan Tahun Scopus Pada E-Government Di Beberapa Negara.

Selanjutnya pada Gambar 2 dapat dilihat frekuensi penulis tentang *E-Government*. Pada topik *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik, dapat dilihat dari gambar bahwa Melin, U. adalah penulis yang paling sering menulis tentang *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik dengan total 6 artikel yang ditulis. Berikutnya di posisi 9 dan 8 adalah Axelsson K dan Janssen, M dengan masing-masing 6 artikel. Pada topik e-goverment dalam pelayanan publik, penulis yang menulis tentang topik ini rata-rata memiliki intensitas sama dalam menulis.

Documents by author

Scopus

Compare the document counts for up to 15 authors.

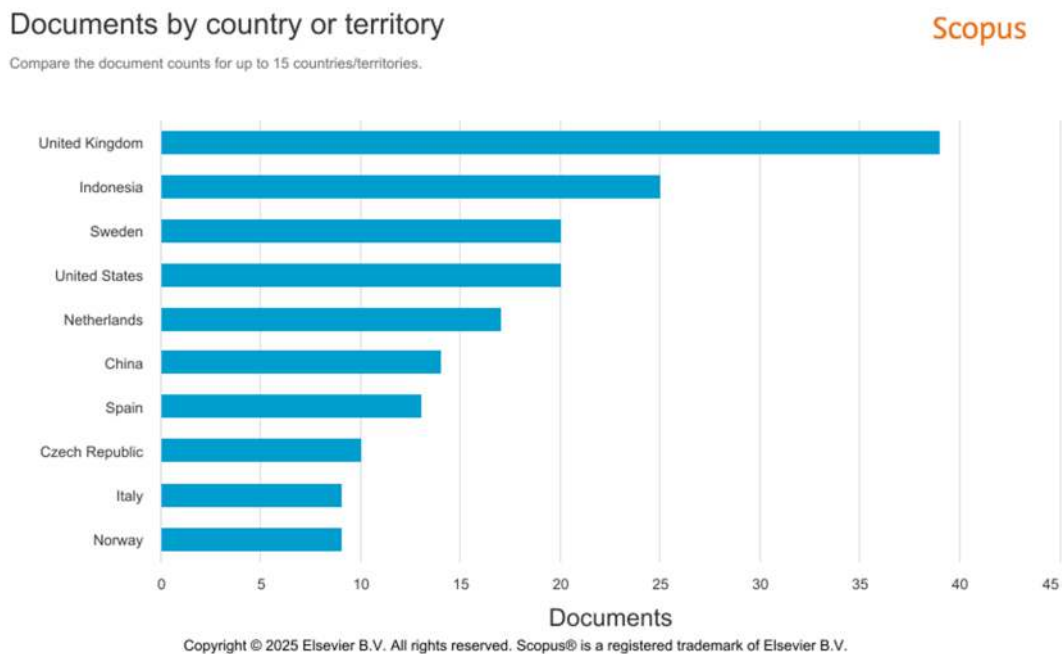


Copyright © 2025 Elsevier B.V. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

Gambar 2. Penelitian tren berdasarkan Penulis dari Scopus tentang *E-Government*.

Pada gambar 3 dapat diketahui intensitas negara dalam membahas *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan data ini, kita dapat melihat negara yang paling banyak membahas tentang topik *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan data yang ditampilkan dapat dilihat bahwa Inggris adalah negara tertinggi dalam membahas *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. dengan angka 39 artikel dari 2020 hingga 2024. Kemudian diikuti oleh Indonesia dengan angka 25 dan di tempat ketiga ada Swedan yang cukup sering membahas tentang *E-Government* dalam pelayanan publik dengan angka 20 artikel. Berdasarkan data pada Gambar 3. Hal ini dapat diperhatikan bahwa jarak antara Inggris dan negara setelah itu tidak jauh berbeda dalam kaitannya dengan intensitas membahas topik ini. Di Inggris, *E-Government* adalah topik yang paling dibahas dalam penelitian. Ada beberapa alasan mengapa bangsa Inggris begitu tertarik untuk mempelajari dan mendiskusikan *E-Government*. Inggris dianggap sebagai salah satu negara

dengan penerapan e-government paling kuat dan paling berpengaruh di dunia. Inggris memiliki pengalaman dan wawasan berharga dalam mengembangkan dan membangun sistem e-government.

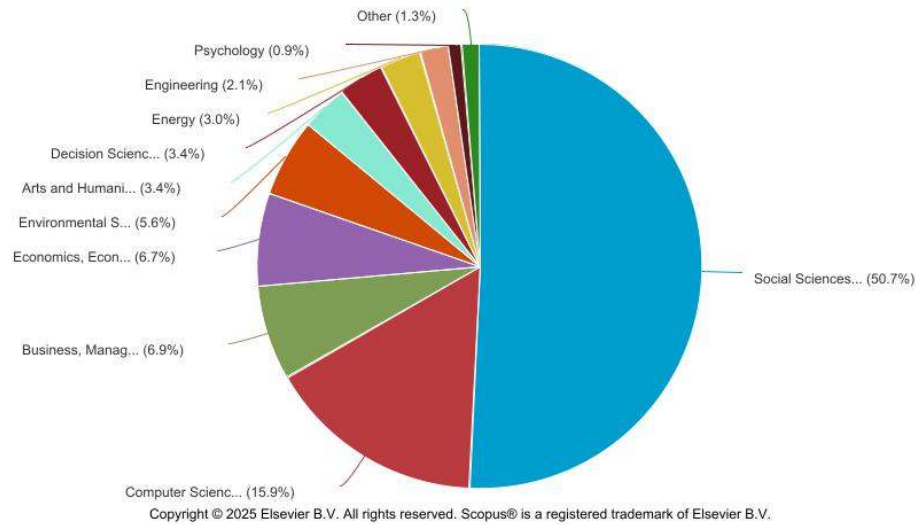


Gambar 3. Penelitian tren berdasarkan beberapa negara dari scopus pada E-Government.

Gambar 4. Data area subjek yang paling dibahas tentang E-Government adalah ilmu sosial dengan 50,7%, diikuti oleh Computer Science dengan 15,9%. Berdasarkan data di atas, ilmu sosial lebih banyak digunakan untuk menganalisis masalah Impelementasi E-Goverment, Digital Pelayanan Publik, dan Intelegensi serta untuk memodifikasi dan menerapkan e-government yang lebih efektif. Selain itu, ilmu sosial membantu mengembangkan pemahaman tentang konsep dan prinsip-prinsip e-government, yang merupakan aspek penting dari proses penerapan e-govermen dalam meningkatkan pelayanan publik.

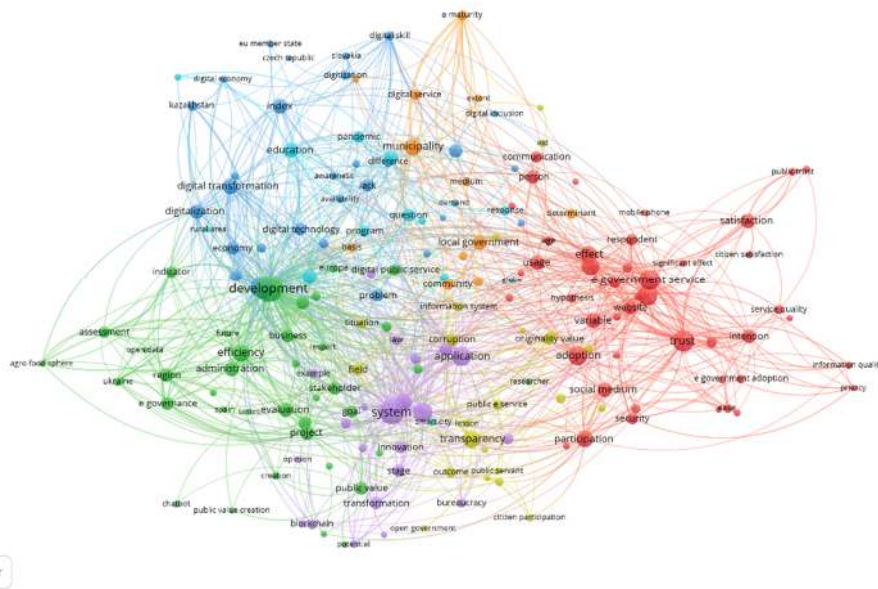
Documents by subject area

Scopus



Gambar 4. Tren Penelitian Didasarkan Pada Beberapa Subjek Area Dari Scopus E-Government.

Gambar 5 manampilkan data tentang bagaimana tema-tema ini dikelompokkan, dan kelompok kelompok ini diatur untuk direview yang memiliki korelasi berdasarkan tema yang dibahas. Tabel 1 memetakan konsep atau tema berdasarkan cluster yang terkait dengan studi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik.



Gambar 5. Klasifikasi topik diskusi yang berkaitan dengan E-Goverment dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Tabel 1. Tema Yang Dikelompokkan Dalam Cluster

Cluster	Konsep	Total
Cluster 1	Adopsi, Keterlibatan warga, Statisfaksi Warga, Infensi Warga, Kombinasi, komunikasi, adopsi e-pemerintah, implementasi e-goverment, layanan e-goverment, kualitas layanan elektronik, kemudahan, pemerintahan elektronik, kualitas informasi, niat, aplikasi seluler, teknologi baru, partisipasi, institusi publik, kepercayaan publik, kualitas, hubungan, pengaruh sosial, media sosial, kepercayaan, situs webiste	26
Cluster 2	Kemampuan, administrasi, penilaian, bisnis, pengembangan, pelayanan publik digital, e-governance, evaluasi, tekhnologi informasi, badan publik, otoritas publik, keberlanjutan	12
Cluster 3	Ketersediaan, perangkat digital, ekonomi digital, inklusi digital, keterampilan digital, teknologi digital, transformasi digital, digitalisasi, pengembangan e-goverment, kemungkinan.	12

Cluster 4	Akuntabilitas, partisipasi nitisen, korupsi, e-government projet, open government, nilai original, partisipasi, transparansi	8
Cluster 5	Penambahan, Aplikasi, kecerdasan buatan, tata kelola, inovasi, pejabat publik, ketekunan pelayanan.	7
Cluster 6	Pendidikan, global, infarstruktur, kota pintar, tanggapan, pertanyaan	6
Cluster 7	Kemasyarakatan, penentu, layanan digital, pemerintah daerah, prioritas	5

Tabel ini menunjukkan bahwa cluster 1 terutama membahas bagaimana kualitas e-government di berbagai negara di dunia sebagai dukungan dalam pelayanan publik. Dalam cluster 1, kata kunci yang paling dominan adalah kualitas e-goverment. Ini menunjukkan bahwa topik-topik kualitas layanan memiliki frekuensi tertinggi, atau sering disebutkan, di cluster 1. Ini karena semua konsep yang ditulis oleh penulis selalu merujuk pada e-goverment dalam meningkatkan pelayanan publik.

Cluster 2, kata kunci yang paling dominan adalah digital karena semua konsep yang ditulis oleh penulis selalu merujuk pada subjek digitalisasi pelayanan publik, semakin tinggi tingkat digital, semakin besar pelayanan publik dalam pelayanan e-goverment. Oleh karena itu, banyak penulis meneliti topik ini.

Cluster 3, menampilkan transformasi digital yang dominan dalam pelayanan publik, di mana tingkat tinggi pelayanan publik cenderung dikaitkan dengan peningkatan transformasi digital e-goverment dalam meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, kata kunci dominan adalah transformasi, yang berarti semua penulis merujuk padanya di cluster 3.

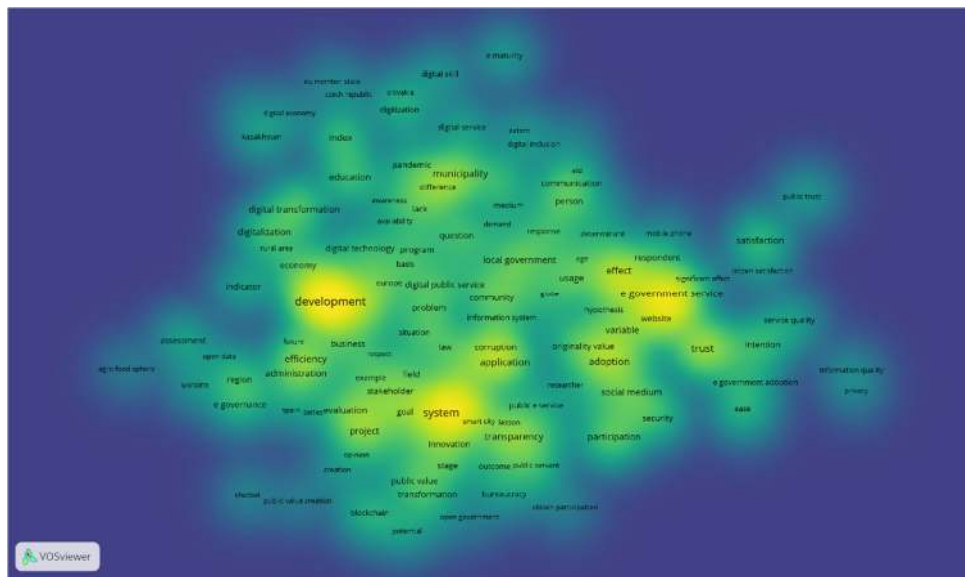
Cluster 4, representasi dominan dari partisipasi, di mana partisipasi adalah peran utama dalam melakukan pelayanan publik berbasis e-goverment. Oleh karena itu, penulis menyebutkannya di cluster ini lebih cenderung dikaitkan dalam peningkatan e-goverment dilihat dari partisipasi.

berarti bahwa selama periode 2020-2022, studi fokus atau dominasi membahas bagaimana transformasi digital dan partisipasi dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-governance*. Dari 2020 hingga 2022, studi dominan mulai berubah dan mencoba untuk memeriksa manfaat partisipasi untuk dalam melaksanakan *e-governance* di negara-negara demokratis. Kemudian, periode dari 2022 hingga 2024 melihat munculnya inovasi *e-goverment* dan infrastruktur mendukung dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-goverment*. Ini berarti bahwa ada studi yang sangat dinamis tentang *e-goverment* dan pelayanan publik. Namun, secara umum, studi tentang topik terkait selalu mendominasi terkait, atau memiliki implikasi untuk, “pelayanan publik”.

Penelitian tentang *e-goverment* dan pelayanan publik memiliki urgensi tentang bagaimana pemerintah mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang berkualitas. *E-Government* saat ini telah menjadi kebutuhan di era perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi yang begitu pesat.

Berdasarkan tema yang dominan terkait dengan *e-goverment* dan pelayanan publik, seperti yang dijelaskan dalam gambar 7, beberapa topik agak dominan atau telah sering dipelajari. Topik pertama yang dominan adalah layanan *e-goverment* berada di pusat studi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Seiring pemerintah terus mendigitalkan layanan mereka, sangat penting untuk memprioritaskan perlindungan data warga guna menjaga kepercayaan dan keyakinan dalam inisiatif *e-goverment*. Saat kita melihat ke masa depan layanan publik digital, penting untuk tetap terinformasi tentang tren dan teknologi terbaru yang membentuk sektor publik. Dengan secara proaktif menangani tantangan dan peluang potensial, pemerintah dapat memposisikan diri mereka untuk sukses di era digital. Rekomendasi untuk penelitian dan pengembangan kebijakan di masa depan dapat membantu memandu pengambilan keputusan dan

memastikan bahwa inisiatif *e-goverment* selaras dengan kebutuhan dan harapan warga. Ini salah satu alasan mengapa “*e-goverment* dan pelayanan publik” telah menjadi diskusi dominan dalam studi sebelumnya. Tema dominan lainnya yang ditunjukkan oleh ketebalan warna di gambar 6, adalah kualitas e-goverment.



Gambar 7. Tema yang dominan berkaitan dengan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Melihat kelompok kata yang ditunjukkan dalam gambar 7, akan tampak bahwa dari diskusi sebelumnya tentang *e-goverment* dan pelayanan publik, beberapa kelompok membahas tema atau konsep dominan yang cenderung dibahas paling banyak. Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat analisis yang disebut VOSviewer untuk memproses data dan menemukan tema dan konsep dominan terkait dengan studi e-goverment. Konsep dominan yang sering dibahas oleh peneliti sebelumnya termasuk pelayanan publik, kualitas e-goverment, digital, transformasi digital, partisipasi, dan inovasi.

Kualitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan melalui evaluasi yang berkelanjutan dan penerapan best practices dari negara-negara lain yang telah berhasil dalam implementasi transformasi digital. Dengan demikian, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi dalam *e-government* juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adopsi teknologi yang tepat, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil selalu didasarkan pada data dan informasi yang akurat, sehingga mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh warga negara. Melalui digitalisasi proses pelayanan publik, pemerintah juga dapat mempercepat penyebaran informasi dan menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. Hal ini akan membuat proses berinteraksi dengan pemerintah menjadi lebih transparan dan efisien, meminimalisir potensi penyalahgunaan wewenang serta memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh *e-government*, diharapkan adanya peningkatan kualitas hidup masyarakat serta terbentuknya *good governance* yang kuat dan berkelanjutan.

Transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik harus didukung oleh strategi yang matang dan kesadaran akan kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi secara efektif, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada warga negara. Selain itu, kolaborasi antara sektor publik dan swasta juga dapat mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kerjasama antara berbagai pihak, pemerintah dapat mencapai tujuan

transformasi digital untuk pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan dan memastikan bahwa kepentingan masyarakat selalu menjadi prioritas utama. Dengan terus mengembangkan strategi dan mengadopsi teknologi terbaru, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selalu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan warga negara.

SIMPULAN

Penerapan *e-government* di negara-negara telah memberikan dampak signifikan pada kualitas pelayanan publik, meskipun terdapat variasi keberhasilan antar negara, dapat dilihat bahwa Inggris adalah negara tertinggi dalam membahas *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik. dengan angka 39 artikel dari 2020 hingga 2024. Kemudian diikuti oleh Indonesia dengan angka 25. Faktor pendukung utama mencakup komitmen pemerintah, infrastruktur teknologi yang memadai, inovasi digital, dan kompetensi pegawai. Namun, tantangan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya sinergi antarinstansi masih perlu diatasi. Strategi optimalisasi melibatkan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan edukasi masyarakat, pengembangan kebijakan yang responsif, dan inovasi layanan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas *e-government* di seluruh Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, H. S. M., Qaisar, Z. H., Ali, G., Alturise, F., & Alkhalifah, T. (2022). Impact of cybersecurity measures on improving institutional governance and digitalization for sustainable healthcare. *PLoS ONE*, 17(11 November). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274550>
- Almuraqab, N. A. S., Jasimuddin, S. M., & Mansoor, W. (2021). An Empirical Study of Perception of the End-User on the Acceptance of Smart

- Government Service in the UAE. *Journal of Global Information Management*, 29(6), 1–29.
<https://doi.org/10.4018/JGIM.20211101.oa11>
- Assegaff, S., Aryani, L., Sunoto, A., & Usmayanti, V. (2023). Impact of Trust on Willingness to Use E-Government Services. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Informatics*, 11(4), 1119–1128.
<https://doi.org/10.52549/ijeei.v11i4.5200>
- Choi, S., Yoon, K., Kim, M., Yoo, J., Lee, B., Song, I., & Woo, J. (2022). Building Korean DMZ Metaverse Using a Web-Based Metaverse Platform. *Applied Sciences (Switzerland)*, 12(15).
<https://doi.org/10.3390/app12157908>
- Dečman, M., Stare, J., & Klun, M. (2022). The impact of the COVID-19 crisis on the development of the information society in Slovenia. *Administrativna Si Management Public*, 2022(39), 77–96.
<https://doi.org/10.24818/amp/2022.39-05>
- Dunayev, I., Byelova, L., Kud, A., & Rodchenko, V. (2023). IMPLEMENTING THE “GOVERNMENT AS A PLATFORM” CONCEPT: THE ASSESSMENT METHOD AND AN OPTIMAL HUMANCENTERED STRUCTURE TO ADDRESS TECHNOLOGICAL CHALLENGES. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 2(13–122), 6–16.
<https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.275613>
- Hodžić, S., Ravšelj, D., & Jurlina Alibegović, D. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*, 19(1), 159–180.
<https://doi.org/10.17573/cepar.2021.1.07>
- Janssen, M., Matheus, R., Longo, J., & Weerakkody, V. (2017). Transparency-by-design as a foundation for open government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(1), 2–8.
<https://doi.org/10.1108/TG-02-2017-0015>

- Jasimuddin, S. M., Mishra, N., & A. Saif Almuraqab, N. (2017). Modelling the factors that influence the acceptance of digital technologies in e-government services in the UAE: a PLS-SEM Approach. *Production Planning and Control*, 28(16), 1307–1317. <https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1375144>
- Leelavathy, S., & Nithya, M. (2021). Public opinion mining using natural language processing technique for improvisation towards smart city. *International Journal of Speech Technology*, 24(3), 561–569. <https://doi.org/10.1007/s10772-020-09766-z>
- Lustrilanang, P., Amyar, F., & Friska, R. (2023). The mediating role of financial management skills: Examining the impact of e-government adoption and social support on financial resilience. *Decision Science Letters*, 12(4), 711–720. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2023.7.005>
- Munyoka, W., & Maharaj, M. (2017). The effect of UTAUT2 moderator factors on citizens' intention to adopt e-government: The case of two SADC countries. *Problems and Perspectives in Management*, 15(1), 115–123. [https://doi.org/10.21511/ppm.15\(1\).2017.12](https://doi.org/10.21511/ppm.15(1).2017.12)
- Pedawi, S., & Alzubi, A. (2022). Effects of E-Government Policy on the Management of Healthcare Systems. *Applied Bionics and Biomechanics*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/5736530>
- Pleger, L. E., Guirguis, K., & Mertes, A. (2021). Making public concerns tangible: An empirical study of German and UK citizens' perception of data protection and data security. *Computers in Human Behavior*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106830>
- Ramirez-Madrid, J. P., Escobar-Sierra, M., Lans-Vargas, I., & Montes Hincapie, J. M. (2022). Government influence on e-government adoption by citizens in Colombia: Empirical evidence in a Latin American context. *PLoS ONE*, 17(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264495>

- Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*, 33(1), 6–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.010>
- Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K. S., Sawhney, R. S., Alalwan, A. A., & Rana, N. P. (2020). Smart Monitoring and Controlling of Government Policies Using Social Media and Cloud Computing. *Information Systems Frontiers*, 22(2), 315–337. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09916-y>
- Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital transformation of citizens' evaluations of public service delivery: evidence from China. *Global Public Policy and Governance*, 1–21. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00054-x>
- Zahid, H., & Din, B. H. (2019). Determinants of intention to adopt e-government services in Pakistan: An imperative for sustainable development. *Resources*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/resources8030128>
- Zorali, S., & Kanipek, K. (2023). An Empirical Research on the Determination of Effective Factors in E-Government Acceptance and Use: Northern Cyprus Case. *SAGE Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231214092>