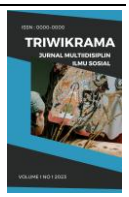
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK ANTARA KOTA PALEMBANG DAN KOTA SURABAYA

Andini Sakilla Candra, Annisa Euis Andhini, Nabilla Dwi Maharani, M Imam Maulidandy, Katriza Imania, Rizka Azzahri, Riza Adelia Suryani
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2025
Revised November 2025
Accepted November 2025
Available online November 2025

Email:
07011182328003@student.unsri.ac.id;
07011282328132@student.unsri.ac.id;
07011182328012@student.unsri.ac.id;
07011282328031@student.unsri.ac.id
katrizaimania@fisip.unsri.ac.id;
rizkaazzahri@fisip.unsri.ac.id;
rizaadeliasuryani@fisip.unsri.ac.id;

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author..

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi katalis utama dalam transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong percepatan digitalisasi di seluruh daerah, namun implementasinya masih menunjukkan kesenjangan antarwilayah. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan implementasi digitalisasi pelayanan publik antara Kota Palembang dan Kota Surabaya menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Analisis dilakukan terhadap 50 jurnal ilmiah terbitan tahun 2015–2025 yang diperoleh dari basis data *Google Scholar*, *Scopus*, DOAJ, dan Portal Garuda dengan kata kunci: digitalisasi pelayanan publik, *e-government*, *smart city*, Palembang, dan Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Surabaya telah mencapai tahap *digital integration* dengan dukungan kebijakan daerah yang kuat, infrastruktur teknologi yang memadai, serta partisipasi publik yang tinggi melalui berbagai inovasi layanan digital seperti Surabaya *Single Window* (SSW), *e-Musrenbang*, dan *Command Center*. Sebaliknya, Kota Palembang masih berada pada tahap *digital adaptation* dengan tantangan pada aspek infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital. Kesimpulannya, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada sinergi antara kebijakan adaptif, kesiapan birokrasi, dan tingkat partisipasi masyarakat. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya penguatan kebijakan daerah dan peningkatan literasi digital masyarakat untuk mempercepat efektivitas implementasi SPBE di seluruh wilayah Indonesia..

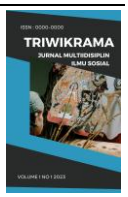
Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik, *E-government*, *Smart City*, Palembang, Surabaya, SPBE, *Systematic Literature Review* (SLR).

Abstract

The development of information and communication technology (ICT) has become a key catalyst in transforming public services toward more efficient, transparent, and participatory systems. The Indonesian government, through the Electronic-Based Government System (SPBE) policy, encourages the acceleration of digitalization across all regions; however, its implementation still shows disparities between regions. This study aims to compare the implementation of public service digitalization between Palembang City and Surabaya City using the Systematic Literature Review (SLR) method. The analysis was conducted on 50 scientific journals published between 2015 and 2025, obtained from databases such as Google Scholar, Scopus, DOAJ, and the Garuda Portal, using the keywords: public service digitalization, e-government, smart city, Palembang, and Surabaya. The results indicate that Surabaya has reached the digital integration stage, supported by strong local policies, adequate technological infrastructure, and high public participation through various digital service innovations such as the Surabaya Single Window (SSW), e-Musrenbang, and the Command Center. In contrast, Palembang remains at the digital adaptation stage, facing challenges in infrastructure, human resource capacity, and digital literacy. In conclusion, the success of public service digitalization depends not only on technological aspects but also on the synergy between adaptive policies, bureaucratic readiness, and the level of public participation. This study recommends strengthening local policies and enhancing digital literacy among citizens to accelerate the effectiveness of SPBE implementation across Indonesia.

Keywords: *public service digitalization; e-government; smart city; Palembang; Surabaya.*

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di berbagai negara. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mempermudah proses birokrasi, tetapi juga mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik kini menjadi kebutuhan esensial agar pemerintah dapat merespons tuntutan masyarakat secara cepat dan tepat. Menurut Budiyanto dan Taufik (2022), penerapan sistem digital dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Transformasi digital di Indonesia semakin mendapat perhatian serius sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Regulasi ini menjadi landasan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui kebijakan *spbe*, pemerintah berupaya membangun sistem yang saling terhubung antarinstansi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor (Kementerian PANRB, 2023).

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ketimpangan kesiapan antar daerah masih terlihat jelas. Beberapa daerah berhasil melaksanakan transformasi digital dengan efektif, sementara daerah lain menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta rendahnya literasi digital masyarakat. Menurut Marfu'ah dkk. (2023), hambatan-hambatan ini menyebabkan sebagian layanan publik belum mampu diakses secara optimal melalui platform digital, sehingga tujuan utama efisiensi dan transparansi belum sepenuhnya tercapai.

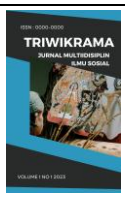
Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya variasi tingkat keberhasilan antarwilayah. Kota Surabaya menjadi salah satu contoh daerah yang sukses dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya dikenal inovatif melalui berbagai terobosan seperti *Surabaya Single Window (SSW)* untuk perizinan daring, *e-Musrenbang* untuk perencanaan partisipatif, serta *Command Center* sebagai pusat kendali informasi dan layanan darurat. Inovasi tersebut menjadikan Surabaya sebagai kota dengan sistem layanan publik digital terbaik di Indonesia, didukung oleh kepemimpinan visioner, kesiapan infrastruktur teknologi, serta peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan (ANTARA, 2023).

Sebaliknya, Kota Palembang telah memulai langkah menuju transformasi digital melalui program *Palembang Smart City*. Beberapa layanan seperti *e-Lapor*, sistem perizinan daring, dan administrasi kependudukan berbasis digital telah dikembangkan untuk mendukung tata kelola pemerintahan modern. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan besar seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat kerja, kurangnya pelatihan SDM, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Laporan *Smart Governance* Palembang, 2022).

Dari berbagai temuan tersebut, terlihat adanya *research gap* dalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan dan hambatan implementasi digitalisasi layanan publik antarwilayah. Penelitian-penelitian terdahulu cenderung membahas satu wilayah secara deskriptif, tanpa melakukan analisis komparatif yang komprehensif terhadap dua kota dengan karakteristik berbeda. Oleh karena itu, diperlukan kajian komparatif antara Kota Palembang dan Kota Surabaya yang sama-sama memiliki visi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi, tetapi berbeda dalam tingkat kesiapan, strategi, dan hasil implementasinya (Primadoc, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah: **Bagaimana perbandingan implementasi digitalisasi pelayanan publik antara Kota Palembang dan Kota Surabaya berdasarkan hasil kajian literatur sistematis (*Systematic Literature Review / SLR*)?**

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menggambarkan metode dan rencana implementasi digitalisasi layanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi layanan publik digital di kedua kota tersebut.
3. Mengidentifikasi praktik terbaik (*best practices*) yang dapat dijadikan contoh oleh daerah lain dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan model implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah, sekaligus menjadi dasar bagi perumusan strategi penguatan tata kelola pemerintahan digital yang efektif dan inklusif di Indonesia.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berfungsi untuk menggambarkan secara sistematis teori dan konsep yang digunakan sebagai pisau analisis dalam mengkaji perbandingan implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya. Pada bagian ini dijelaskan teori-teori utama yang menjadi landasan konseptual penelitian, serta hubungan antarvariabel yang dituangkan dalam bagan kerangka pemikiran.

a. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Administrasi publik merupakan keseluruhan proses pengelolaan kebijakan dan sumber daya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan nasional. Menurut Dwivedi dan Williams (2017), administrasi publik adalah sistem yang mengatur hubungan antara lembaga pemerintah dan masyarakat dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum melalui prinsip efektivitas dan efisiensi tata kelola.

Seiring perkembangan zaman, paradigma administrasi publik mengalami pergeseran dari *Old Public Administration* yang bersifat birokratis menuju *New Public Service (NPS)* yang menekankan pada partisipasi masyarakat dan kolaborasi. Denhardt dan Denhardt (2015) menyatakan bahwa pemerintah tidak lagi berperan sebagai pihak yang “mengendalikan”, melainkan sebagai fasilitator yang “melayani” dan memberdayakan masyarakat agar terlibat aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks modern, digitalisasi pelayanan publik menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola yang efektif dan transparan. OECD (2020) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses layanan, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya perubahan teknis, tetapi juga transformasi paradigma administrasi menuju pemerintahan yang terbuka dan partisipatif.

b. Konsep Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, serta keterjangkauan layanan kepada masyarakat. Menurut Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010), digitalisasi pelayanan publik berfungsi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, memperkuat transparansi, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini mengamanatkan agar setiap instansi pemerintah menerapkan sistem berbasis teknologi

untuk mengintegrasikan layanan, memperkuat pengelolaan data, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

Menurut Kementerian PANRB (2023), SPBE merupakan strategi nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital. Sedangkan Kominfo (2023) melalui Strategi Nasional Transformasi Digital 2021–2024 menekankan pentingnya integrasi platform digital nasional, literasi masyarakat, dan keamanan siber. Implementasi kebijakan ini telah menghasilkan berbagai inovasi, seperti Mal Pelayanan Publik Digital (Sekretariat Kabinet RI, 2023), yang mempercepat pelayanan lintas daerah dan meminimalkan tatap muka langsung. Maka dari itu program ini menjadi bagian penting dari *Digital Transformation Roadmap* 2021–2024 yang bertujuan membangun sistem layanan publik digital terintegrasi di seluruh Indonesia.

c. Teori *E-Government*

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh entitas pemerintahan untuk menyediakan layanan publik secara digital dengan tujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Febriana, 2025). World Bank (2020) mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan memperluas akses masyarakat terhadap proses pemerintahan.

Heeks (2006) melalui *e-government Implementation Framework* menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* bergantung pada tiga dimensi utama:

1. *Context* – kondisi sosial, ekonomi, dan politik suatu daerah;
2. *Content* – kebijakan, sistem, dan layanan digital yang diterapkan;
3. *Capacity* – kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung.

Kerangka ini relevan dalam membandingkan Palembang dan Surabaya. Surabaya memiliki kapasitas dan konteks yang lebih siap dengan dukungan infrastruktur digital dan tata kelola yang kuat. Sementara Palembang masih menghadapi keterbatasan pada aspek kapasitas teknis dan koordinasi antarinstansi.

d. Konsep *Smart City* dan *Smart Governance*

Smart City adalah kota yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi serta partisipasi masyarakat dalam tata kelola dan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, keberlanjutan, dan kualitas hidup masyarakat perkotaan (Laurens & Salauddin, 2024). Komninos (2013) mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang mengintegrasikan sistem informasi, inovasi, dan pengetahuan kolektif masyarakat untuk mencapai pembangunan kota yang cerdas dan berdaya saing.

Salah satu komponen utama dari *smart city* adalah *smart governance*, yaitu penggunaan teknologi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan partisipasi warga dan efektivitas kebijakan. Chourabi et al. (2012) mengidentifikasi lima pilar utama *smart governance*:

1. Kebijakan dan regulasi yang adaptif terhadap inovasi,
2. Infrastruktur teknologi yang terintegrasi,
3. Kapasitas sumber daya manusia dan literasi digital,
4. Inovasi layanan publik, dan
5. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Kota Surabaya telah menerapkan konsep ini melalui layanan *Surabaya Single Window (SSW)*, *e-Musrenbang*, dan *Command Center*, yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi secara langsung dalam proses perencanaan dan pengawasan kebijakan. Sebaliknya, Kota Palembang masih dalam tahap penguatan kapasitas melalui program *Palembang Smart City* dan *e-Lapor*, yang menunjukkan arah menuju tata kelola digital yang lebih matang.

e. Teori Implementasi Kebijakan Publik

Teori implementasi kebijakan publik memberikan dasar konseptual untuk memahami bagaimana kebijakan digitalisasi dijalankan di tingkat daerah. George C. Edwards III (1980) mengemukakan empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

1. *Communication* (komunikasi) – kejelasan dan konsistensi penyampaian kebijakan kepada pelaksana,
2. *Resources* (sumber daya) – ketersediaan tenaga, keuangan, dan sarana teknologi,
3. *Disposition* (sikap pelaksana) – kemauan dan motivasi birokrasi dalam menjalankan kebijakan, dan
4. *Bureaucratic Structure* (struktur birokrasi) – koordinasi antarunit dan efektivitas sistem organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, teori Edwards III digunakan untuk menilai perbedaan keberhasilan implementasi antara Kota Palembang dan Kota Surabaya. Berdasarkan hasil literatur (Primadoc, 2024), Palembang masih menghadapi kendala dalam aspek komunikasi kebijakan dan keterbatasan sumber daya, sedangkan Surabaya menunjukkan keberhasilan karena memiliki struktur birokrasi yang adaptif dan koordinasi antarinstansi yang baik.

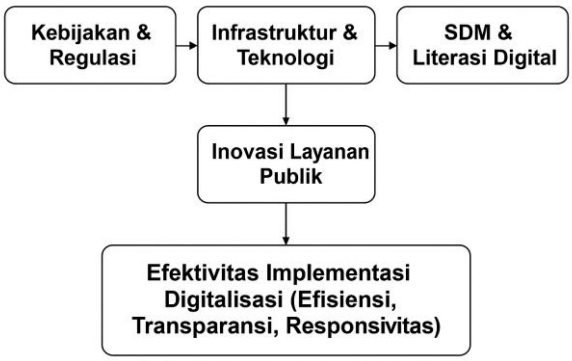
f. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara faktor-faktor utama yang memengaruhi efektivitas implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah. Model ini menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu **kebijakan dan regulasi**, **infrastruktur dan teknologi**, serta **sumber daya manusia dan literasi digital**. Ketiga faktor tersebut menjadi fondasi yang mendorong munculnya **inovasi layanan publik**, yang pada akhirnya berdampak pada **efektivitas implementasi digitalisasi** dalam bentuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan.

Kerangka ini mencerminkan keterkaitan antara dimensi kebijakan, kapasitas teknologi, dan kesiapan SDM sebagai prasyarat keberhasilan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diuraikan dalam teori *e-government* (Heeks, 2006), *Smart Governance* (Chourabi et al., 2012), serta teori implementasi kebijakan publik (Edwards III, 1980).

.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



. Gambar 1. Model Konseptual Perbandingan Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode *Systematic Literature Review* (SLR)** dengan **pendekatan kualitatif**. Metode ini dipilih untuk menelusuri, menganalisis, dan membandingkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berfokus pada implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dalam SLR memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konteks, strategi, serta dinamika penerapan layanan publik berbasis digital di kedua kota tersebut. Melalui metode ini, penelitian berupaya mengidentifikasi keberhasilan, hambatan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas digitalisasi pelayanan publik, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang sejauh mana transformasi digital telah diterapkan dan dioptimalkan di tingkat pemerintahan.

Sumber Data dan Cara Mengumpulkan Data

Data dalam penelitian ini berasal dari 50 jurnal ilmiah yang membahas topik digitalisasi pelayanan publik di Palembang dan Surabaya. Semua jurnal diambil dari beberapa sumber seperti:

1. *Google Scholar*
2. *Scopus*
3. DOAJ (*Directory of Open Access Journals*)
4. Portal Garuda

Pencarian jurnal dilakukan dengan kata kunci: *digitalisasi pelayanan publik*, *e-government*, *smart city*, *Palembang*, dan *Surabaya* yang dimana pencarian data dilakukan sampai 15 Oktober 2025. Melalui proses ini, penelitian berupaya memperoleh sumber-sumber ilmiah yang kredibel dan mutakhir untuk dianalisis secara sistematis sesuai dengan tujuan kajian.

Tahapan Penelitian

Langkah-langkah penelitian SLR dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan pertanyaan penelitian, pertanyaan utama penelitian ini adalah: *Bagaimana perbandingan digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya berdasarkan kajian literatur?*
2. Mencari dan mengumpulkan jurnal, peneliti mencari artikel dari berbagai sumber ilmiah menggunakan kata kunci yang relevan.
3. Menentukan kriteria jurnal yang digunakan, dimana hanya jurnal yang sesuai dengan topik dan lokasi penelitian yang dipilih.
4. Menyeleksi jurnal, dari sekitar 52 jurnal, disaring menjadi 50 jurnal yang paling relevan.

5. Menyusun dan mengolah data, data dari setiap jurnal disusun dalam tabel analisis yang berisi: judul artikel, penulis, tahun dan link, tujuan, kota, metode penelitian, fokus penelitian, hasil utama, faktor penghambat, faktor pendukung dan rekomendasi
6. Menganalisis dan menarik kesimpulan, hasil dari Palembang dan Surabaya dibandingkan pada penerapan digitalisasi pelayanan publik.

Kriteria Pemilihan Jurnal

Dalam penelitian ini, penentuan jurnal dilakukan dengan menggunakan pendekatan **PICO *(Population, Intervention, Comparison, Outcome)*** guna menjaga fokus dan relevansi terhadap tujuan penelitian. Pendekatan ini membantu peneliti dalam menyeleksi literatur yang secara langsung berkaitan dengan implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya.

Tabel 1. Penentuan Jurnal dengan Pendekatan PICO

KOMPONEN	KETERANGAN
Population (P)	Pemerintah daerah, khususnya Kota Palembang dan Kota Surabaya.
Intervention (I)	Pelaksanaan program digitalisasi pelayanan publik.
Comparison (C)	Perbandingan strategi dan hasil implementasi di dua kota.
Outcome (O)	Efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik digital.

Kriteria jurnal yang digunakan (inklusi):
1. Membahas digitalisasi pelayanan publik di Palembang atau Surabaya.
2. Terbit antara tahun 2015–2025.
3. Ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Inggris.
4. Memiliki data atau hasil penelitian.

Kriteria jurnal yang tidak digunakan (eksklusi):
1. Artikel opini atau berita.
2. Tidak membahas pelayanan publik digital.
3. Tidak menyebutkan lokasi penelitian dengan jelas.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan komparatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya, serta membandingkan berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan dan hambatan di masing-masing daerah.

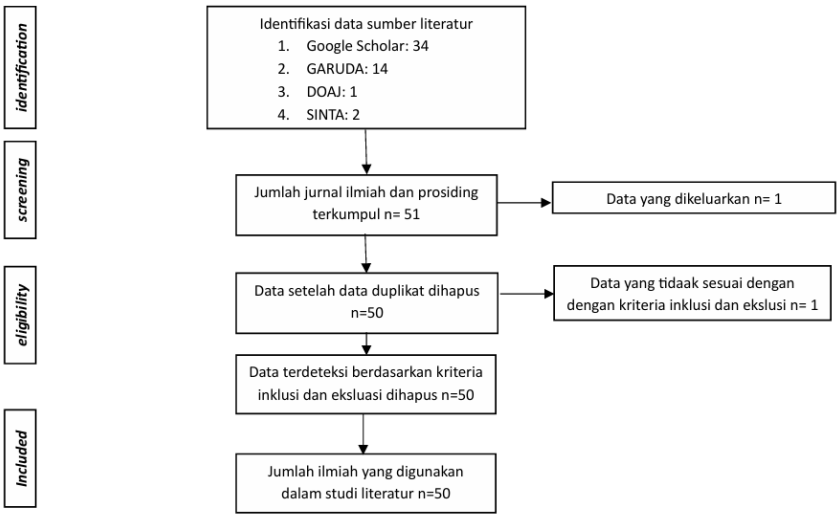
Setiap jurnal yang terpilih dibaca secara cermat untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan berbagai temuan penelitian. Analisis difokuskan pada dua aspek utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung mencakup elemen-elemen seperti dukungan pemerintah daerah, ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pelaksanaan program digitalisasi. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta

rendahnya tingkat literasi digital masyarakat yang menghambat optimalisasi layanan berbasis teknologi.

Hasil dari proses analisis ini kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan komparatif mengenai efektivitas dan efisiensi penerapan digitalisasi di kedua kota tersebut. Selain itu, temuan penelitian juga dimanfaatkan untuk mengidentifikasi praktik terbaik (best practice) yang dapat dijadikan rujukan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan strategi digitalisasi pelayanan publik yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

.

Proses Seleksi Jurnal (Model PRISMA)



Gambar 2. Proses Seleksi Jurnal dalam Bentuk Prisma

Proses pemilihan jurnal dalam penelitian ini mengikuti model PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) yang dikembangkan oleh Moher et al. (2009). Model ini digunakan untuk menjelaskan tahapan penyaringan data secara sistematis dan transparan, mulai dari identifikasi hingga pemilihan akhir artikel yang relevan.
Tahapan proses seleksi jurnal dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi (*Identification*)
   Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa basis data daring, yaitu
   a. *Google Scholar*: 34 artikel
   b. GARUDA: 14 artikel
   c. DOAJ: 1 artikel
   d. SINTA: 2 artikel
   Jumlah total artikel yang ditemukan sebanyak 51 artikel.

2. Penyaringan (*Screening*)
   Artikel yang ditemukan kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak, untuk memastikan relevansinya dengan topik penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik. Semua artikel masih dianggap relevan dan dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3. Kelayakan (*Eligibility*)
   Artikel yang telah lolos tahap penyaringan kemudian dibaca secara menyeluruh untuk menilai kriteria inklusi dan eksklusi, seperti kesesuaian konteks, metode penelitian, lokasi

studi, dan relevansi tematik. Setelah tahap ini, terdapat 50 artikel yang memenuhi kriteria dan dapat digunakan.

4. Inklusi (*Included*)
   Sebanyak 50 artikel yang telah memenuhi seluruh kriteria dijadikan bahan analisis akhir. Artikel-artikel tersebut digunakan untuk membandingkan penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya.

.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Hasil Literatur

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan melalui berbagai basis data akademik seperti *Google Scholar*, *Scopus*, SINTA, dan Portal Garuda, ditemukan sebanyak 51 artikel ilmiah yang relevan dengan topik digitalisasi pelayanan publik di Kota Palembang dan Kota Surabaya. Setelah melalui proses penyaringan dan seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sesuai dengan protokol PRISMA, diperoleh 50 artikel akhir yang layak untuk dianalisis lebih lanjut. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh artikel yang digunakan memiliki validitas ilmiah, relevansi tematik, serta kesesuaian konteks dengan tujuan penelitian.

Kajian literatur yang diperoleh menyoroti berbagai dimensi implementasi e-government dan *smart city*, mencakup aspek kebijakan kelembagaan, kesiapan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), serta tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Secara umum, hasil literatur menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan, terutama setelah diberlakukannya kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun demikian, masih ditemukan adanya kesenjangan antar daerah, baik dari segi inovasi teknologi, efektivitas pelaksanaan, maupun keterlibatan publik dalam memanfaatkan layanan digital.

Dari hasil analisis literatur tersebut, diketahui bahwa Kota Surabaya termasuk dalam kategori kota terdepan (leading city) dalam penerapan transformasi digital pelayanan publik. Keberhasilan ini tercermin melalui inovasi seperti Surabaya *Single Window* (SSW) yang mempermudah proses perizinan secara daring, *e-Musrenbang* yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan, serta *Command Center* yang berfungsi sebagai pusat kendali informasi dan pengaduan publik berbasis data *analytics*. Sebaliknya, Kota Palembang menunjukkan kemajuan yang bersifat bertahap melalui pengembangan program Palembang *Smart City*, dengan layanan unggulan seperti e-Lapor dan sistem administrasi daring untuk perizinan serta kependudukan. Meskipun demikian, implementasi di Palembang masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas SDM yang belum merata, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil literatur menggambarkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan daerah, kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, serta tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

b. Hasil Analisis Jurnal

Hasil analisis terhadap 50 jurnal terpilih diolah dengan menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)* melalui proses pemetaan tematik berbasis *concept mapping*. Proses ini dilakukan dengan bantuan aplikasi *SciSpace* untuk menelusuri

keterkaitan antar-tema dan mengidentifikasi unsur kebaruan (*novelty*) dalam setiap penelitian yang dianalisis. Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, ditemukan empat tema utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu: (1) Kebijakan dan Tata Kelola, (2) Infrastruktur dan Teknologi Informasi, (3) Sumber Daya Manusia dan Literasi Digital, serta (4) Partisipasi Publik dan Inovasi Layanan:

1. **Kebijakan dan Tata Kelola (*Governance Framework*)**

   Sebagian besar penelitian menyoroti pentingnya kebijakan SPBE dan strategi *smart governance* dalam mendorong keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Di Kota Surabaya, tata kelola digital diperkuat melalui kebijakan turunan yang jelas, koordinasi lintas instansi yang solid, serta penerapan sistem manajemen data dan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis teknologi yang mempercepat proses pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya berhasil menciptakan ekosistem pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan digital melalui kepemimpinan yang visioner dan budaya organisasi yang mendukung inovasi.

   Sebaliknya, literatur yang membahas Kota Palembang menunjukkan bahwa koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih lemah, dengan ketergantungan tinggi terhadap sistem manual pada tahap implementasi awal. Resistensi internal birokrasi juga menjadi hambatan, terutama akibat rendahnya pemahaman aparatur terhadap urgensi transformasi digital. Analisis menunjukkan bahwa keberhasilan Surabaya berakar pada kepemimpinan transformasional, sementara Palembang masih berada pada tahap penyesuaian budaya organisasi menuju tata kelola digital yang efektif.

2. **Infrastruktur dan Teknologi Informasi**

   Tema ini menjadi fokus terbesar dalam literatur, dengan sekitar 38% artikel membahas tentang kesiapan infrastruktur teknologi dan sistem digital daerah. Kota Surabaya telah memiliki jaringan internet fiber optik dan pusat data terpadu (*data center*) yang memungkinkan interoperabilitas antar-layanan publik serta integrasi data yang efisien. Selain itu, Surabaya juga mengembangkan portal *open data* yang memperkuat transparansi dan akses informasi bagi publik.

   Sementara itu, Kota Palembang masih menghadapi kendala teknis berupa keterbatasan bandwidth, kestabilan koneksi internet, serta belum meratanya jangkauan layanan di wilayah pinggiran kota. Menurut Marfu'ah dkk. (2023), kesiapan infrastruktur merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan SPBE. Meskipun Palembang telah memiliki komitmen politik yang kuat melalui program Palembang *Smart City*, namun secara operasional kota ini masih berada pada tahap konsolidasi sistem dan penyempurnaan jaringan infrastruktur digital.

3. **Sumber Daya Manusia dan Literasi Digital**

   Dari hasil sintesis 15 artikel, aspek sumber daya manusia (SDM) terbukti menjadi faktor pembeda utama dalam efektivitas implementasi digitalisasi antar daerah. Kota Surabaya berhasil meningkatkan kapasitas aparatur melalui berbagai program pelatihan digital c*apacity building*, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kemampuan teknis dan manajerial dalam mengelola layanan publik berbasis digital. Sebaliknya, di Kota Palembang, sebagian besar aparatur masih menghadapi keterbatasan dalam penguasaan teknologi dan pengelolaan sistem digital.

   Selain itu, literasi digital masyarakat di Palembang juga relatif rendah, yang tercermin dari minimnya partisipasi dalam penggunaan aplikasi seperti e-Lapor, serta

kurangnya pemahaman terhadap mekanisme layanan daring. Di sisi lain, masyarakat Surabaya menunjukkan tingkat adaptasi yang lebih tinggi terhadap inovasi digital berkat dukungan sosialisasi yang intensif dan keterlibatan komunitas digital lokal yang aktif dalam mendorong partisipasi publik.

4. Partisipasi Publik dan Inovasi Layanan

Kajian literatur menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat. Kota Surabaya telah menerapkan pendekatan *citizen engagement* yang kuat dengan membuka ruang kolaborasi publik melalui platform seperti *Surabaya Single Window* (SSW) dan *e-Musrenbang*, di mana masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung dalam proses perencanaan dan pengawasan pembangunan daerah. Partisipasi aktif masyarakat ini menjadi faktor penting dalam membangun transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Sebaliknya, di Kota Palembang, partisipasi publik dalam sistem digital masih tergolong rendah. Hambatan utama terletak pada kurangnya kegiatan sosialisasi, persepsi masyarakat yang belum melihat perbedaan signifikan antara layanan digital dan manual, serta keterbatasan literasi teknologi. Laporan *Smart Governance* Palembang (2022) mencatat bahwa transformasi digital di Palembang masih cenderung dipahami sebagai proyek teknologi, bukan sebagai perubahan budaya birokrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada penyediaan sistem digital, tetapi juga pada upaya membangun kepercayaan dan keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan.

c. Hasil Analisis per Tema dan Perbandingan

Analisis perbandingan ini dilakukan untuk menelaah implementasi digitalisasi pelayanan publik antara Kota Palembang dan Kota Surabaya berdasarkan hasil *Systematic Literature Review (SLR)* terhadap 50 jurnal terpilih. Analisis difokuskan pada lima aspek utama, yaitu kebijakan, infrastruktur, sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, dan kebaruan (novelty). Tabel berikut menyajikan perbandingan tematik berdasarkan hasil sintesis literatur:

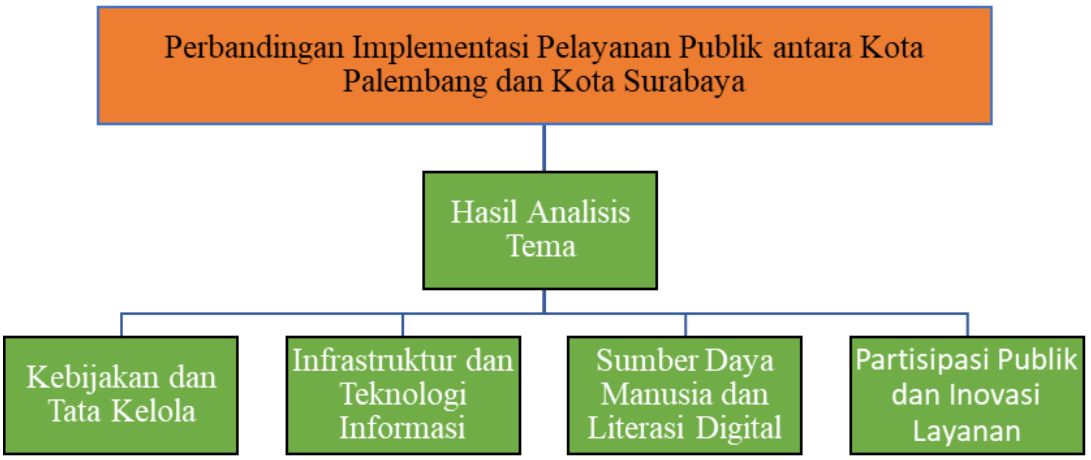
ASPEK ANALISIS	KOTA PALEMBANG	KOTA SURABAYA	TEMUAN UTAMA / GAP
Kebijakan dan Regulasi	SPBE dijalankan berdasarkan instruksi pusat tanpa peraturan daerah yang kuat	Memiliki perda dan kebijakan turunan yang mendukung digitalisasi	Surabaya unggul dalam tata kelola dan kebijakan lokal
Infrastruktur TI	Keterbatasan jaringan, server belum terintegrasi	Infrastruktur lengkap dan *data center* terpusat	Kesiapan infrastruktur menjadi kunci kesenjangan
SDM & Literasi Digital	SDM terbatas dan belum terlatih	SDM adaptif dan memiliki pelatihan rutin	Surabaya unggul karena budaya kerja digital yang mapan

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Partisipasi Masyarakat	Rendah, dominan top-down	Tinggi, berbasis kolaborasi publik	Tingkat *citizen engagement* menjadi pembeda
Kebaruan (Novelty)	Digitalisasi masih berorientasi administratif	Digitalisasi terintegrasi dan berbasis data	Potensi pembelajaran lintas kota untuk replikasi kebijakan

Gambar 4.1. Peta Pemetaan Tematik Digitalisasi Pelayanan Publik

(Diagram ini menunjukkan keterhubungan antar-tema kebijakan, infrastruktur, SDM, inovasi, dan partisipasi masyarakat yang menjadi dasar perbandingan serta kebaruan penelitian. Palembang berada pada fase adaptasi digital, sedangkan Surabaya telah mencapai fase integrasi digital.)



ASPEK	PALEMBANG	SURABAYA
Kebijakan dan Regulasi	SPBE	Perda
Infrastruktur TI	Keterbatasan	Lengkap
SDM dan Literasi Digital	Terbatas	Adaptif
Partisipasi Masyarakat	Rendah	Tinggi

Kebaruan (*Novelty*)
Perbandingan sistematis implementasi digitalisasi antara dua kota besar Indonesia

Hasil analisis menunjukkan bahwa kesenjangan utama antara Kota Palembang dan Kota Surabaya tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada tingkat kesiapan tata kelola (*governance readiness*) dan budaya digital (*digital culture*) di lingkungan birokrasi maupun masyarakat. Palembang masih berada pada tahap *digital adaptation*, yang ditandai dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terbatas pada sektor administratif serta minimnya regulasi lokal yang mengatur integrasi data dan koordinasi antarinstansi. Sementara itu, Surabaya telah mencapai tahap *digital integration*, di mana infrastruktur teknologi informasi telah terbangun kuat, sistem pelayanan publik berbasis data berjalan efektif, dan partisipasi masyarakat tumbuh aktif melalui berbagai kanal digital yang inklusif.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya pemetaan sistematis yang membandingkan dua kota besar di Indonesia dengan menggunakan pendekatan *Systematic*

Literature Review (SLR) yang terintegrasi. Pendekatan ini menggabungkan berbagai dimensi penting seperti kebijakan, infrastruktur, sumber daya manusia, inovasi, dan partisipasi publik secara komprehensif dalam satu kerangka analisis. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung hanya menelaah satu kota secara parsial tanpa memperhatikan dinamika perbandingan antardaerah, sehingga studi ini memberikan nilai tambah dalam memahami variasi implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai tata kelola digital daerah (*local digital governance*) di Indonesia, tetapi juga memberikan dasar konseptual bagi pengembangan model evaluasi kesiapan digital antar daerah. Model ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam memperkuat kebijakan nasional SPBE, agar implementasinya lebih adaptif terhadap kondisi, kapasitas, serta kebutuhan masing-masing daerah. Pendekatan ini menegaskan bahwa transformasi digital yang berhasil bukan hanya soal teknologi, melainkan juga tentang kepemimpinan yang visioner, budaya birokrasi yang terbuka terhadap inovasi, dan partisipasi publik yang aktif dalam membentuk ekosistem pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil perbandingan dan pemetaan tematik di atas, bagian berikutnya akan membahas interpretasi dan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

d. Interpretasi dan Implikasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah tidak hanya bergantung pada kecanggihan infrastruktur dan teknologi informasi, tetapi juga ditentukan oleh sinergi antara kepemimpinan daerah yang visioner, kebijakan yang adaptif, serta kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan masyarakat. Faktor-faktor tersebut berperan sebagai fondasi utama dalam menciptakan ekosistem pemerintahan digital yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang responsif.

Model tata kelola digital yang diterapkan oleh Kota Surabaya dapat dijadikan acuan strategis bagi Kota Palembang dalam memperkuat implementasi SPBE dan *Smart City*. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa aspek utama yang dapat diadopsi, yaitu:

1. Penguatan regulasi daerah dan penyusunan SOP digital yang memastikan keberlanjutan program lintas periode kepemimpinan.
2. Integrasi sistem data lintas sektor guna meningkatkan interoperabilitas dan efisiensi pelayanan publik.
3. Peningkatan literasi digital masyarakat melalui program edukasi dan sosialisasi berbasis komunitas.
4. Kolaborasi aktif antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas digital lokal untuk memperluas inovasi dan mempercepat transformasi layanan publik.

Di sisi lain, Kota Palembang dapat berperan sebagai studi kasus representatif mengenai tantangan implementasi digitalisasi pada daerah yang masih berada dalam fase digital transition. Pengalaman Palembang memberikan pembelajaran penting mengenai hambatan struktural dan kultural yang kerap dihadapi daerah dengan keterbatasan sumber daya, baik dalam aspek infrastruktur maupun kapasitas birokrasi.

Dengan demikian, temuan ini memiliki implikasi strategis bagi penguatan kebijakan nasional SPBE, khususnya dalam penyusunan model evaluasi kesiapan digital daerah. Pemerintah pusat dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk merancang pendekatan diferensiatif—yaitu kebijakan yang disesuaikan dengan tingkat kesiapan dan kapasitas daerah—agar percepatan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan lebih inklusif, efektif, dan berkeadilan antarwilayah

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 8 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

SIMPULAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap sejumlah jurnal ilmiah dengan metode *Systematic Literature Review (SLR)*, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. **Perbedaan Tahap Implementasi Digitalisasi.**
   Kota Surabaya telah mencapai tahap *digital integration* yang lebih matang dengan dukungan kebijakan dan regulasi yang kuat, infrastruktur teknologi memadai, serta sumber daya manusia yang kompeten. Sementara itu, Kota Palembang masih berada pada tahap *digital adaptation*, di mana implementasi pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya optimal.
2. **Faktor Keberhasilan Digitalisasi.**
   Keberhasilan Surabaya didorong oleh kepemimpinan yang visioner, koordinasi lintas instansi yang solid, serta budaya birokrasi yang adaptif terhadap inovasi digital. Surabaya juga berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat melalui platform inovatif seperti *Surabaya Single Window (SSW)*, *e-Musrenbang*, dan *Command Center*.
3. **Faktor Penghambat di Palembang.**
   Palembang menghadapi beberapa kendala, seperti belum adanya peraturan daerah khusus untuk penguatan SPBE, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat, serta minimnya partisipasi publik dalam layanan daring.
4. **Makna Teoretis dan Praktis.**
   Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada sinergi antara kebijakan adaptif, kesiapan birokrasi, serta keterlibatan masyarakat. Model keberhasilan Surabaya dapat dijadikan *best practice* bagi Palembang dan daerah lain dalam memperkuat digitalisasi pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan partisipatif.

.

b. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan di atas, maka beberapa rekomendasi strategis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Palembang perlu menyusun kebijakan atau peraturan daerah yang memperkuat dasar hukum implementasi SPBE agar pelaksanaannya lebih terarah dan berkelanjutan. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan infrastruktur teknologi informasi secara merata, khususnya di wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses internet. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga harus dilakukan melalui pelatihan literasi digital dan manajemen data, disertai dengan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai manfaat layanan publik digital melalui sosialisasi yang berkelanjutan.
2. Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk terus melakukan inovasi terhadap layanan publik digital dengan mengintegrasikan teknologi berbasis data dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). Selain itu, perlu menjaga keberlanjutan sistem digital dengan memperkuat keamanan siber serta melakukan pemeliharaan infrastruktur secara berkala agar layanan publik digital tetap stabil dan terpercaya.
3. Pemerintah pusat melalui Kementerian PANRB diharapkan dapat menyusun standar evaluasi nasional SPBE yang fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing daerah. Pemerintah pusat juga perlu mendorong pertukaran *best practices* antar

daerah serta memberikan insentif bagi daerah yang berhasil meningkatkan kinerja digitalisasi pelayanan publik sebagai upaya mempercepat transformasi digital secara nasional.

4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian lanjutan menggunakan pendekatan *mixed-method* agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif. Selain itu, penelitian mendatang dapat melakukan analisis kuantitatif terhadap indeks SPBE dan tingkat partisipasi digital masyarakat sebagai indikator keberhasilan transformasi digital di tingkat daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi penguatan kebijakan serta implementasi pemerintahan digital yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

ANTARA News. (2023). *Surabaya tampilkan inovasi layanan digital dalam Smart City Forum*. Retrieved from https://en.antaranews.com/news/284889/mayor-describes-surabayas-digital-public-services-at-smart-city-forum

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 for societies. *Government Information Quarterly, 27*(3), 264–271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Budiyanto, A., & Taufik, M. (2022). *Digitalisasi pelayanan publik dalam perspektif administrasi pertahanan*. *Jurnal Administrasi Pertahanan*. Retrieved from https://ojs.akmil.ac.id/index.php/administrsipertahanan/article/view/297

Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T. A., & Scholl, H. J. (2012, January). Understanding smart cities: An integrative framework. In *Proceedings of the 45th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2289–2297). IEEE. https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.615

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315709781

Dwivedi, O. P., & Williams, C. (2017). *Public administration in a global context*. Toronto: University of Toronto Press.

Edwards, G. C. III. (1980). *Implementing public policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

Febriana, R. (2025). *Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik*. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi, 10*(1), 45–52. Diakses dari https://journal.sinergi.or.id/index.php/ijcs/article/view/866

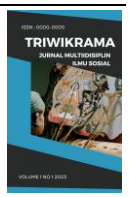
Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. London: SAGE Publications. https://doi.org/10.4135/9781446213693

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2023, March 22). *Pemerintah percepat penerapan SPBE terpadu*. Retrieved from https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-percepat-penerapan-spbe-terpadu

Kominfo. (2023). *Strategi nasional transformasi digital 2021-2024*. Retrieved from https://kominfo.go.id/content/detail/40457/strategi-nasional-transformasi-digital-2021-2024

Komninos, N. (2013). *Intelligent cities: Innovation, knowledge systems and digital spaces*. New York: Routledge.

Laurens, S., & Salauddin, J. (2024). Implementasi konsep smart city dalam peningkatan kualitas pelayanan publik perkotaan. *JIIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7*(11), 13130–13137. https://doi.org/10.54371/jiip.v7i11.6291



Marfu'ah, D., et al. (2023). *Kesiapan pemerintah daerah dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik. Jurnal Kebijakan Publik, Universitas Pasundan*. Retrieved from https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/12309

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & The PRISMA Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine, 6*(7), e1000097. https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Digital government index: 2019 results*. Paris: OECD Publishing. https://www.oecd.org/gov/digital-government-index-2019.htm

Pemerintah Kota Palembang. (2022). *Laporan akhir smart governance Kota Palembang*. Retrieved from https://asik.palembang.go.id/uploads/laporan_akhir_smart_governance_9079a27314.pdf

Primadoc. (2024). *Tantangan implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia*. Retrieved from https://primadoc.id/tantangan-implementasi-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik

Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2023). *Pemerintah luncurkan Mal Pelayanan Publik digital*. Retrieved from https://setkab.go.id/en/govt-launches-digital-public-service-mall

World Bank. (2020). *E-government overview*. Retrieved from https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government