

Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik

¹Safina Innaf Mia Ardelia, ²Imam Yuadi

¹Departemen Administrasi Publik, Universitas Airlangga

²Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Universitas Airlangga

¹safina.innaf.mia-2020@fisip.unair.ac.id, ²imam.yuadi@fisip.unair.ac.id

DOI: [10.30742/tb.v7i2.2937](https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937)

Received: 12-Juni-2023

Revised: 10-Agust-2023

Accepted: 18-Sept-2023

ABSTRACT

Purpose Research. This study aims to analyze the development of digital government research. This research is important to study because it discusses the presence of digital government which is one of the government's innovations to answer people's demands for public service issues so far. E-government is an initiative to use ICT to improve efficiency, accountability, transparency, and effectiveness of government performance in providing better public services. **Research Method.** The research method used in this study is a quantitative approach using bibliometric analysis. **Analysis Data.** Data were analyzed and visualized using Vosviewer software based on network visualization, overlay visualization, and density visualization. In addition, the Biblioshiny application is also used to analyze and visualize data based on worldcloud, co-occurrence network, and thematic maps. **Results.** Bibliometric analysis with visualization using VosViewer found 4 clusters of 157 related keyword items. The first cluster is red with 54 items with the biggest keyword "sector". While bibliometric analysis using biblioshiny shows that "e-government" is the most dominant word used by researchers.

Keywords: Digital Government; Bibliometrics; Vosviewer; Biblioshiny

ABSTRAK

Tujuan Penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan penelitian *digital government*. Penelitian ini menjadi penting untuk dikaji karena membahas mengenai kehadiran *digital government* yang menjadi salah satu inovasi dari pemerintah untuk menjawab tuntutan masyarakat atas persoalan pelayanan publik selama ini. *E-government* merupakan inisiatif penggunaan TIK untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas kinerja pemerintah dalam pemberian layanan publik yang lebih baik. **Metode penelitian.** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis bibliometrik. **Data analisis.** Data dianalisis dan divisualisasikan menggunakan perangkat lunak Vosviewer berdasarkan network visualization, overlay visualization, dan density visualization. Selain itu, digunakan pula aplikasi biblioshiny untuk menganalisis dan memvisualisasi data berdasarkan worldcloud, co-occurrence network, dan thematic map. **Hasil Penelitian.** Analisis bibliometrik dengan visualisasi menggunakan VosViewer menemukan 4 cluster dari 157 item kata kunci terkait. Cluster pertama berwarna merah 54 items dengan kata kunci



terbesar “sector”. Sedangkan analisis bibliometrik menggunakan biblioshiny menunjukkan bahwa “e-government” merupakan kata yang paling dominan digunakan oleh para peneliti.

Kata Kunci: *Digital Government; Bibliometrics; Vosviewer; Biblioshiny*

A. PENDAHULUAN

Mengingat peningkatan pelayanan publik Indonesia cenderung stagnan dan implikasinya dirasakan secara luas di semua bidang kehidupan masyarakat, baik bidang sosial, budaya, ekonomi, politik, maupun bidang lainnya, maka penyediaan pelayanan publik menjadi strategis yang semakin penting. Kewajiban UUD 1945 tentang pelayanan negara kepada rakyat dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk menjamin terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan yang bermanfaat, Undang-Undang Pelayanan Publik mengatur tentang konsep *good governance*. Untuk memajukan demokrasi dan hak asasi manusia, memerangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memanfaatkan sumber daya alam dengan lebih baik, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap proses demokrasi dan administrasi publik, organisasi pemerintah menyediakan layanan publik. Namun, penyampaian layanan publik oleh organisasi pemerintah tampaknya selalu bermasalah.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini masih dianggap buruk. Permasalahan publik yang dihadapi berpusat pada landasan yang kabur untuk layanan hukum, persyaratannya, mekanisme dan proses sistem, jadwal penyelesaian, serta biaya dan tarif. Akibatnya, banyak anomali dalam pelayanan publik terungkap, termasuk penundaan yang lama, penyimpangan prosedur, bias, pembatasan, permintaan uang, barang, atau layanan, kegagalan untuk menyediakan layanan, dan penanganan hukuman. Karena banyaknya anomali, prosedur pelayanan yang lambat, biaya manufaktur dan transportasi yang mahal, korupsi yang merajalela, pajak palsu yang menyebabkan birokrasi pemerintah telah mendapatkan reputasi yang buruk. Salah satu penyebab utama turunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah buruknya pelayanan publik. Masalah kepercayaan ini memanifestasikan dirinya dalam bentuk unjuk rasa dan demonstrasi yang tidak sehat, hal ini menunjukkan kekecewaan publik terhadap pemerintahnya.

Sejalan dengan hal tersebut, studi Transparency International terbaru mengungkapkan bahwa indeks persepsi korupsi Indonesia tercatat pada 34 poin dari skala 0-100 pada tahun 2022. Hal ini karena efektivitas pelayanan publik sangat terkait dengan korupsi/pungutan. Jumlah ini turun 4 poin atau 38 poin dari tahun sebelumnya. Peringkat IPK Indonesia turun akibat penurunan indeks prestasi rata-rata ini. Karena peningkatan kualitas pelayanan publik dapat berdampak pada kebahagiaan masyarakat dan bermuara pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan terwujudnya *good governance*, maka hal tersebut sangat penting untuk dilakukan guna memperbaiki persepsi negatif masyarakat terhadap pemerintah.

E-government atau sering dikenal dengan *digital government* merupakan salah satu jenis inovasi pelayanan publik yang diproyeksikan mampu menjawab sejumlah permasalahan masyarakat, antara lain waktu pelayanan, kemudahan, dan kepastian.

Untuk administrasi pusat dan daerah, orientasi pelayanan publik yang baru telah menawarkan inspirasi dan tujuan (Stewart, 1987). Salah satu tujuan utama penerapan sistem *e-government* adalah untuk memodernisasi budaya kerja dan metode penyampaian layanan publik. Saat ini, sebagian besar pemerintah kota dan nasional telah mengadopsi *e-government* sebagai standar dasar dan metode baru untuk memberikan pelayanan publik. Di tingkat lokal, adopsi sistem *e-government* menyebar seperti jamur selama musim hujan dan dipandang sebagai obat dari segalanya. Pengenalan *e-government* diantisipasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penggunaan layanan internet tidak selalu mengubah tradisi pelayanan organisasi publik (Sufianti, 2007).

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan bibliometric. Analisis bibliometric ialah metode untuk mengkaji perkembangan domain penelitian, termasuk topik dan penulis, berdasarkan kerangka konseptual disiplin ilmu, sosial, dan intelektual (Donthu et. al, 2020). Metode analisis bibliometric dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis terkait kemampuan *digital government* dalam menciptakan transparansi pelayanan publik di Indonesia. Bibliometrik berkaitan dengan pemetaan ilmu pengetahuan dengan metode visualisasi suatu bidang ilmu dengan melahirkan peta lanskap, yang dapat menampilkan topik dari ilmu pengetahuan dengan masukan berupa data kepustakaan, kata kunci, sitasi dan lain sebagainya (Sulistyo-Basuki, 2002).

Saat ini tren penelitian mengenai *digital government* atau *e-government* sudah semakin banyak dilakukan. Maka dari itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman tak hanya perkembangan *digital government* dalam menciptakan transparansi namun mendeskripsikan perkembangan penelitian yang diakses dari database publikasi ilmiah Scopus. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis manfaat teoritis.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Digital Government* atau *E-Government*

Tata kelola digital, juga dikenal sebagai *e-government*, adalah penerapan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah dengan kemampuan untuk mengubah interaksi dengan masyarakat umum, sektor komersial, dan lembaga pemerintah lainnya (Bank Dunia, 2002). *E-government* menurut Gronlund dalam Irawan (2013) mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah yang dapat meningkatkan komunikasi dengan orang-orang di semua lapisan masyarakat. Pemerintah telah menjadikan *e-government* sebagai salah satu prioritas utamanya dalam rangka mempromosikan penyampaian layanan publik yang transparan dan akuntabel. Manajemen Publik Baru memiliki dampak signifikan pada diskusi tentang *e-government* dalam konteks reformasi pemerintah (NPM). Filosofi menyeluruh NPM mengandaikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan efektivitas, cita-cita demokrasi, dan efisiensi (Bonina, C dan Cordella, A, 2010). Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mutakhir oleh pemerintah guna menyediakan pelayanan yang intensif untuk

masyarakat, dunia usaha, dan lingkungan pemerintahan dalam upaya membangun pemerintahan yang lebih transparan, efektif dan efisien, serta akuntabel.

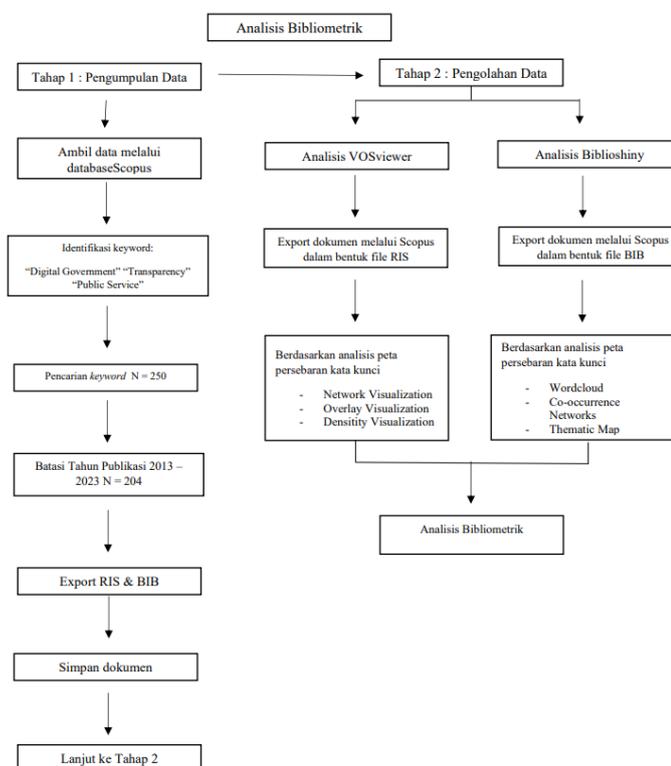
2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah penyediaan layanan untuk kebutuhan seluruh masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan prinsip dasar dan tata cara yang dibuat. Tujuan mendasar dari pemerintah adalah untuk memberikan suasana di mana setiap individu dapat tumbuh dalam kemampuan dan kreativitas mereka untuk mencapai tujuan sosial. Menurut para ahli, persoalan kepentingan umum tidak dapat dipisahkan dari konsep pelayanan publik, dari situlah kata “pelayanan publik” berasal. Definisi pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dwiyanto (2006) adalah runtunan tindakan yang dijalankan oleh birokrasi publik untuk menjawab tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Barusman et al., (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap upaya atau cara penyelenggaraan pelayanan oleh negara atau badan usaha milik negara yang berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan memakai metode analisis bibliometric dari beberapa literatur. Proses mengeksplorasi dan mengumpulkan berbagai literatur diperoleh basis data Scopus dengan kata kunci “*Digital Government*” “*Transparency*” “*Public Service*”. Scopus dianggap cocok sebagai sumber database penelitian ini sebab Scopus menyediakan data-data dengan struktur yang lebih informatif mengenai nama jurnal, informasi kutipan dan komposisi arsip, serta menyediakan fitur pencarian dan navigasi yang memudahkan peneliti dalam menangkap informasi yang diperlukan secara akurat (Cheng et al., 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui laman Scopus.com dengan memasukkan kata kunci yang ingin dicari serta memasukan beberapa batasan yang ditetapkan oleh peneliti. Hasil pencarian tersebut kemudian diekspor dalam bentuk RIS dan dianalisis menggunakan Vosviewer. Dari analisis tersebut dapat menampilkan visualisasi perkembangan publikasi tentang *digital government* dengan rentang tahun 2013-2023.

Gambar 1 *Flowchart* Analisis Bibliometrik menunjukkan *flowchart* hasil analisis bibliometric menggunakan perangkat lunak VOSviewer dan Biblioshiny menggunakan aplikasi RStudio. Diawali dari menuliskan kata kunci yaitu “*Digital Government*”, “*Transparency*”, “*Public Service*”. Hasil publikasi ditemukan sejumlah 250 publikasi. Lalu hasil temuan di filter dengan batasan tahun 2013 hingga 2023 sehingga menghasilkan 204 publikasi. Setelah itu, data diekspor dalam bentuk RIS untuk VOSviewer dan BIB untuk Biblioshiny. Kemudian pada VOSviewer data divisualisasikan berdasarkan peta persebaran kata kunci *Network Visualization*, *Overlay Visualization*, dan *Density Visualization*. Sedangkan pada Biblioshiny, data divisualisasikan berdasarkan analisis peta persebaran kata kunci *Wordcloud*, *Co-occurrence Networks*, dan *Thematic Map*.



Gambar 1. Flowchart Analisis Bibliometrik

D. HASIL DAN DISKUSI

I. Analisis Data Scopus

Publikasi Berdasarkan Tahun Publikasi

Penelusuran pada Scopus dengan kata kunci “digital government” “transparency” “public service” pada rentang waktu sepuluh tahun terakhir yaitu 2013-2023, didapat hasil sebanyak 204 artikel. Tabel 1. menunjukkan Jumlah publikasi “digital government” “transparency” “public service” berdasarkan tahun dengan rentang 2013-2023. Hasil dari analisis publikasi di scopus pada data yang diambil dari tahun 2013-2023 terdapat hasil yang tidak tetap (fluktuatif).

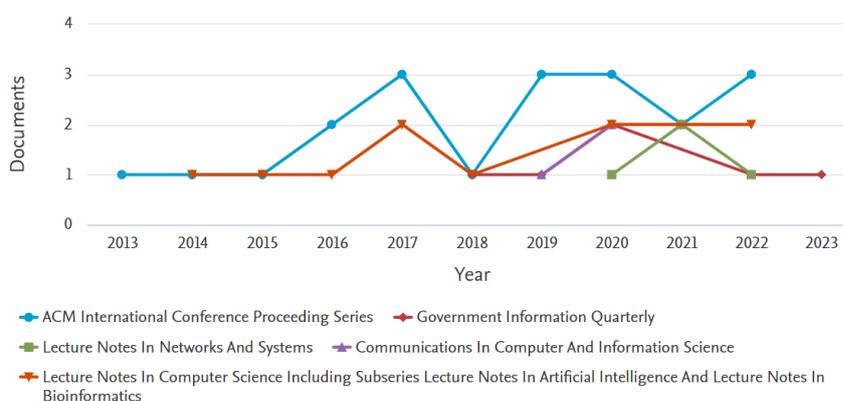
Tabel 1 menunjukkan Jumlah publikasi “digital government” “transparency” “public service” berdasarkan tahun. Berdasarkan Tabel 1, publikasi artikel paling banyak terjadi pada tahun 2022 sebanyak 39 publikasi, sementara itu publikasi paling sedikit terjadi pada tahun 2013 dan 2023 dengan jumlah 5 publikasi. Dari publikasi dengan kata kunci “digital government” “transparency” “public service” pada tahun 2013-2023 didapat rincian sebagai berikut: tahun 2013 dihasilkan 5 publikasi, tahun 2014 dihasilkan 10 publikasi, tahun 2015 dihasilkan 9 publikasi, tahun 2016 dihasilkan 12 publikasi, tahun 2017 dihasilkan 21 publikasi, tahun 2018 dihasilkan 17 publikasi, tahun 2019 dihasilkan 29 publikasi, tahun 2020 dihasilkan 25 publikasi, tahun 2021 dihasilkan 32 publikasi, tahun 2022 dihasilkan 39 publikasi, dan tahun

2023 dihasilkan 5 publikasi. Dengan jumlah publikasi keseluruhan sebanyak 204 publikasi artikel.

Tabel 1. Jumlah Publikasi “Digital Government” “Transparency” “Public Service” Berdasarkan Tahun

Tahun	Dokumen	Presentase
2013	5	2,45%
2014	10	5%
2015	9	4,41%
2016	12	6%
2017	21	9,80%
2018	17	8,33%
2019	29	14,21%
2020	25	12,25%
2021	32	15,7%
2022	39	19,11%
2023	5	2,45%
Jumlah	204	100%

Jumlah Publikasi Berdasarkan Sumber Jurnal

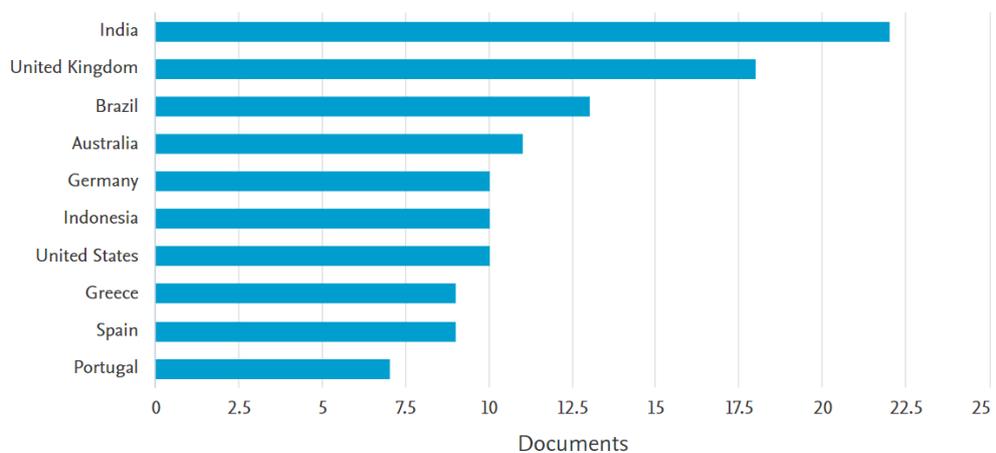


Gambar 2. Pertumbuhan Publikasi Terkait *Digital Government* Berdasarkan Sumber Jurnal

Gambar 2 menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan sumber jurnal. Hasil pencarian pada analisis publikasi jurnal scopus berdasarkan sumber jurnal, penulis menampilkan lima data publikasi sumber jurnal terbanyak yang berkaitan dengan *digital government*, *transparency*, dan *public service*. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa *ACM International Conference Proceeding Series* merupakan publikasi berkala yang berisikan seputar *digital government* terbanyak, yaitu sebanyak 20 publikasi, lalu disusul oleh *Lecture Notes In*

Computer Science Including subseried Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics sebanyak sebanyak 10 publikasi, *Governemnt Information Quarterly* sebanyak 6 publikasi, *Lecture Notes In Networks and Systems* sebanyak 4 publikasi, dan *Communications In Computer and Information Science* sebanyak 3 publikasi.

Jumlah Publikasi Berdasarkan Negara

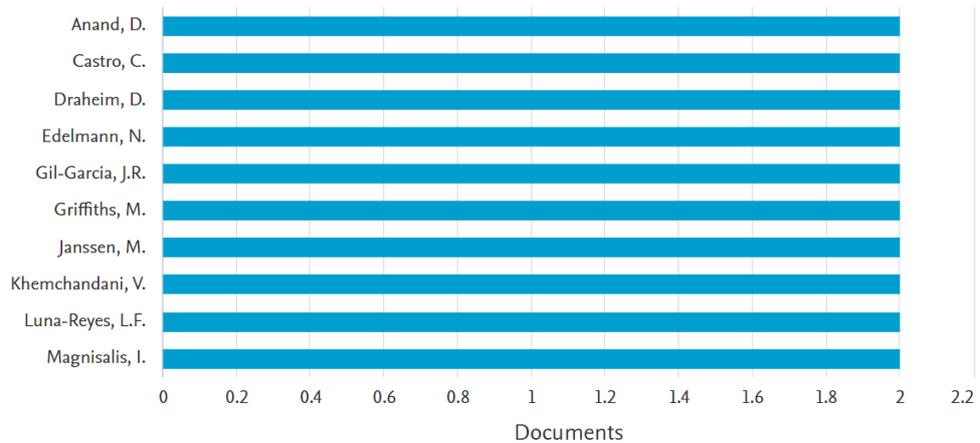


Gambar 3. Pertumbuhan Publikasi Terkait *Digital Government* Berdasarkan Negara

Gambar 3 menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan negara. Hasil analisis pada gambar 3 membuktikan bahwa negara yang menyumbang kontribusi tertinggi pada publikasi tentang *digital government* adalah India. Sementara dari 10 negara teratas, di urutan paling akhir dalam publikasi tentang *digital government* adalah Portugal. India berada di peringkat pertama dengan jumlah publikasi sebanyak 22 dokumen, kemudian disusul oleh United Kingdom sebanyak 18 dokumen, Brazil sebanyak 13 dokumen, Australia sebanyak 11 dokumen, Germany, Indonesia, dan United States sebanyak masing-masing 10 dokumen, Greece dan Spain sebanyak 9 dokumen, dan terakhir Portugal sebanyak 7 dokumen.

Jumlah Publikasi Berdasarkan Nama Penulis

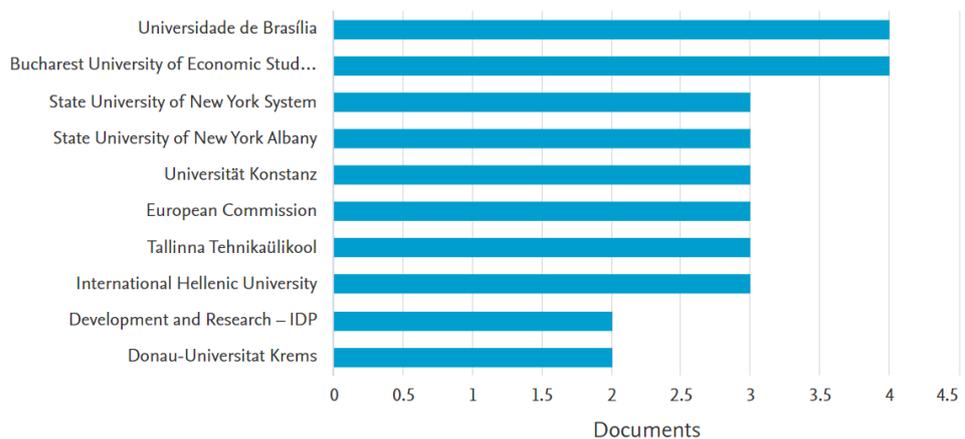
Gambar 4. menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan nama penulis. Berdasarkan hasil analisis dari 204 publikasi tentang *digital government*, terdapat 10 penulis yang berada di urutan teratas. Pada gambar 4 dapat dilihat rincian nama penulis beserta publikasinya.



Gambar 4. Pertumbuhan Publikasi Terkait *Digital Government* Berdasarkan Nama Penulis

Sepuluh penulis teratas yaitu Anand, D, Castro, C, Draheim, D, Edelmann, N, Gil-Gracia, J.R, Griffiths, M, Jansenn, M, Khemchandani, V, Luna-Reyes, L.F, dan Magnisalis, I. Mereka semua menghasilkan 2 publikasi pada topik *digital government*. Selain itu, masih banyak lagi penulis lainnya yang menyumbangkan pemikirannya terkait *digital government* dalam menciptakan transparansi pelayanan publik.

Jumlah Publikasi Berdasarkan Instansi

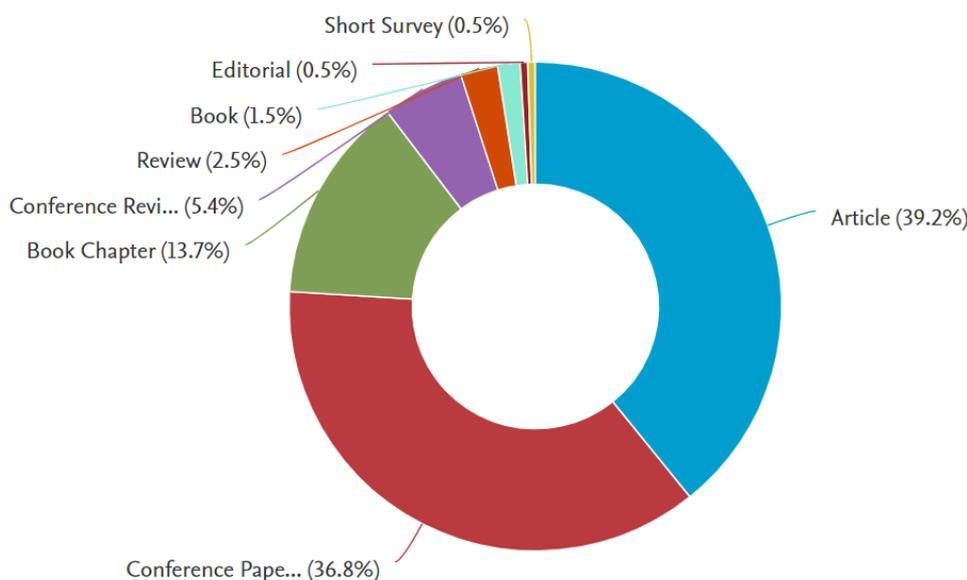


Gambar 5. Pertumbuhan Publikasi Terkait *Digital Government* Berdasarkan Nama Instansi

Gambar 5 menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan nama instansi. Pada gambar terlihat urutan sepuluh besar teratas lembaga yang produktif dalam melakukan publikasi mengenai *digital government*. Peringkat pertama diduduki oleh Universidade de Brasilia sebanyak 4 dokumen, Bucharest University of Economic Studies 4 dokumen, State University of New

York System 3 dokumen, State University of New Albany 3 dokumen, Universitas Konstanz 3 dokumen, European Commission 3 dokumen, Tallinna Tehnikaulikool 3 dokumen, International Hellenic University 3 dokumen, Development and Research-IDP dan Donau-Universitat Krems 2 dokumen.

Jumlah Publikasi Berdasarkan Tipe Dokumen



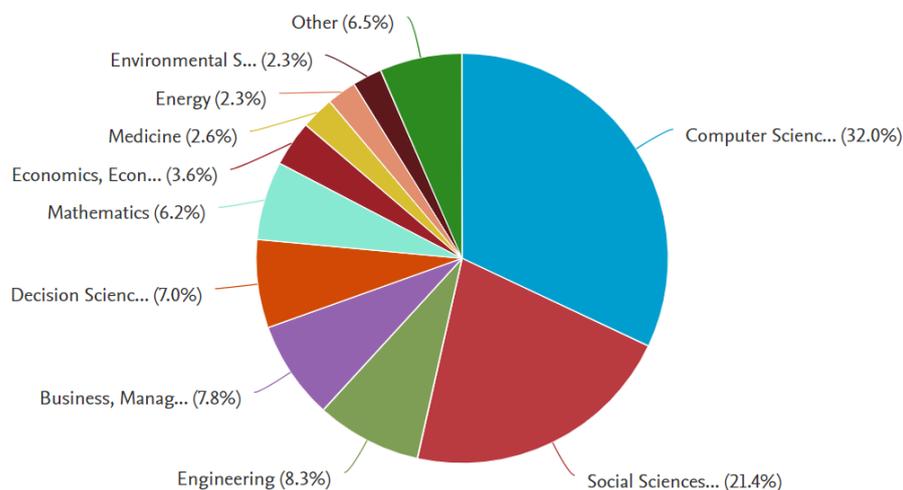
Gambar 6. Pertumbuhan Publikasi Terkait *Digital Government* Berdasarkan Tipe Dokumen

Gambar 6 menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan tipe dokumen. Berdasarkan hasil analisis terhadap 204 publikasi yang telah ditemukan, jelas bahwa sebagian besar publikasi mengenai *digital government* yakni 80 publikasi, atau 39,2 persen diproduksi sebagai artikel, diikuti oleh makalah konferensi sebanyak 75 publikasi, atau 36,8% dan bab buku, yang menyumbang 28 publikasi, atau 13 persen. Gambar 6 di atas menunjukkan data lengkap jumlah publikasi menurut tipe dokumen.

Jumlah Publikasi Berdasarkan Subjek

Gambar 7 menunjukkan pertumbuhan publikasi terkait *digital government* berdasarkan subjek. *Database Scopus* menyediakan hasil publikasi berdasarkan kategori subjek yang akan dianalisis. Pada gambar yang disajikan dapat terlihat dengan lengkap informasi yang berkaitan dengan jumlah publikasi berdasarkan subjek. Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa publikasi tentang *digital*

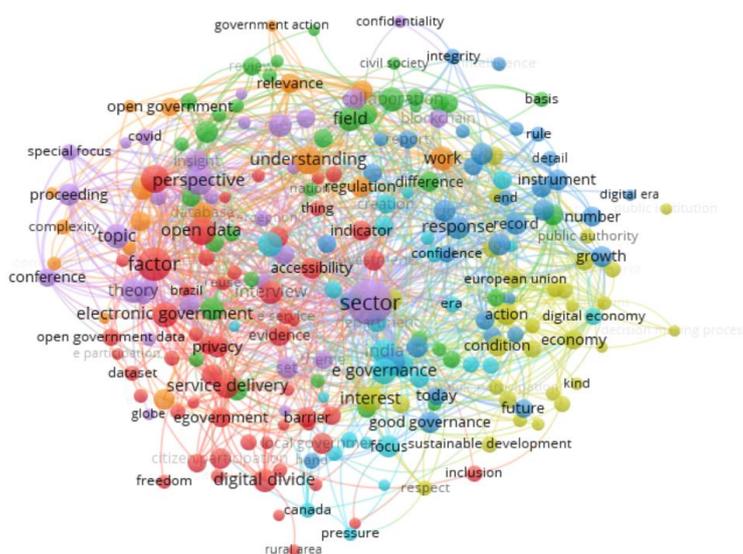
government mayoritas termasuk dalam subjek penelitian *Computer Science*, yaitu sebanyak 124 publikasi (32%). Peringkat kedua subyek penelitian adalah *social science* sebanyak 83 publikasi (21,4%). Subyek terbanyak ketiga berkaitan dengan *engineering*, yaitu 32 publikasi (8,3%).



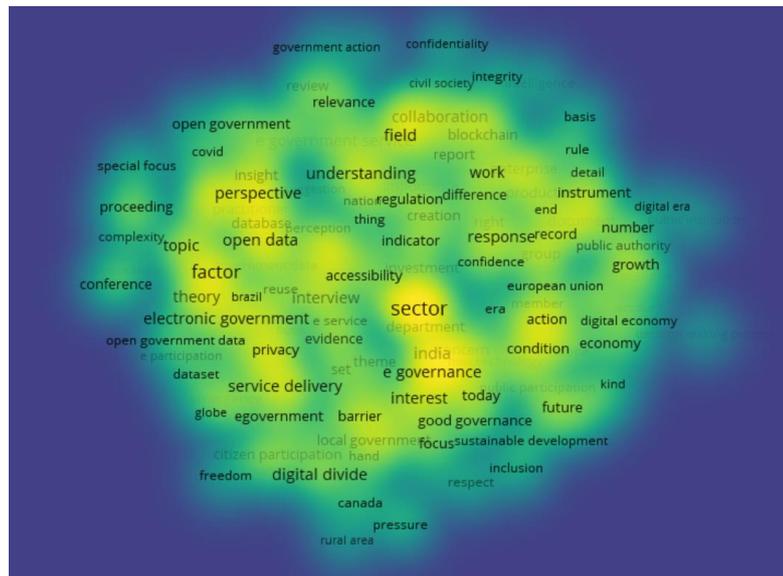
Gambar 7. Pertumbuhan publikasi terkait *Digital Government* berdasarkan subjek

2. Analisis Bibliometrik Aplikasi VosViewer

Peta Persebaran Kata Kunci Menggunakan Network Visualization



Gambar 8. Visualisasi Menggunakan Analisis Bibliometrik Terkait Publikasi *Digital Government* Pada Aplikasi Vosviewer Pada Tahun 2013-2023 Dengan Network Visualization



Gambar 10. Visualisasi Berdasarkan *Density Visualization* Pada Peta Persebaran Kata Kunci

Gambar 10 menunjukkan Visualisasi berdasarkan *Density Visualization* pada peta persebaran kata kunci. Pada *density visualization*, semakin terang warna yang ada maka menunjukkan bahwa telah banyak penelitian yang dilakukan terkait dengan kata atau tema. Sehingga semakin jauh dari warna terang menunjukkan bahwa belum banyak penelitian terkait dengan kata tersebut. Hal tersebut dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian karena masih jarang. Berdasarkan gambar diatas, yang termasuk kata kunci terang yaitu *sector*, *e-governance*, dan *perspective*. Dimana banyak peneliti yang menggunakan tema ini. Sementara, kata kunci *rural area*, *government action*, dan *confidentiality* letaknya pada aera yang lebih gelap, menunjukkan jarang ada penelitian menggunakan kata kunci ini.

3. Publikasi menggunakan Aplikasi R (*Biblioshiny*)

Berdasarkan *Wordcloud*

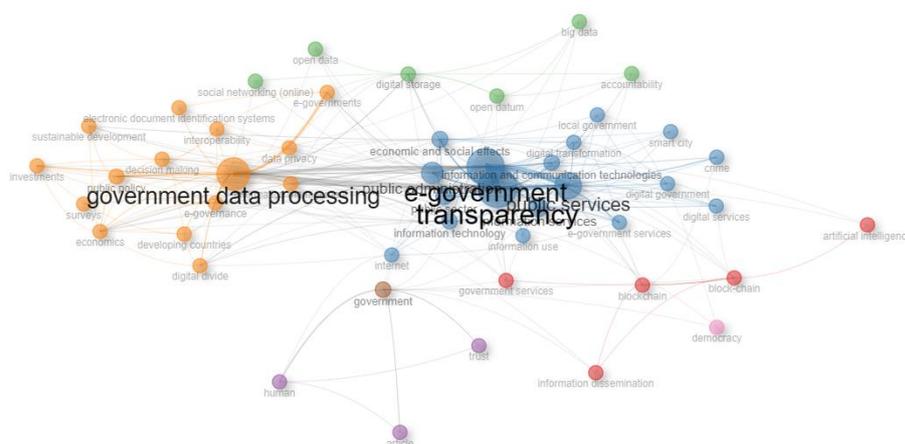
Gambar 11 menunjukkan Visualisasi menggunakan aplikasi R dengan metode *wordcloud*. *Word Cloud* menyajikan substansi dari kata dengan ilustrasi memakai kata dalam beragam ukuran sesuai dengan banyak kata yang muncul.



Gambar 11. Visualisasi Menggunakan Aplikasi R Dengan Metode Wordcloud

Gambar 11 diatas merupakan hasil visualisasi *wordcloud* dengan analisis *bibliometric* menggunakan aplikasi R berdasarkan kata kunci “*digital government*” “*transparency*” “*public service*”. *E-government* menduduki sebagai kata yang paling dominan berkaitan dengan kata kunci yang dimasukkan. Sementara posisi kedua kata yang sering muncul yaitu *transparency*. Selain itu, terdapat kata kunci yang berhubungan dengan ilmu social yaitu *government data processing*, *public services*, dan *public administration*. Kata kunci tersebut erat kaitannya dengan topik yang ditulis.

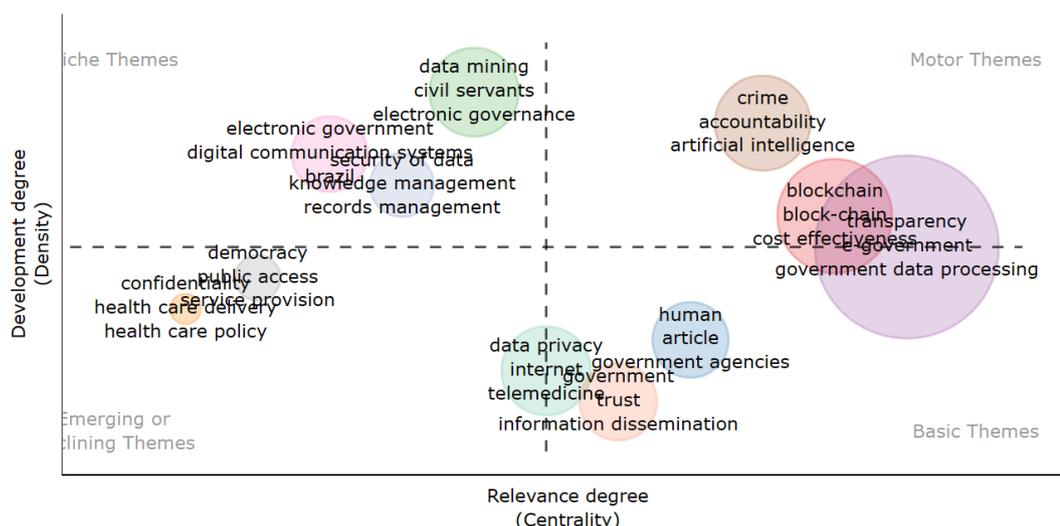
Berdasarkan Co-occurrence Network



Gambar 12. Visualisasi Menggunakan Aplikasi R Dengan Metode Co-Occurrence Network

Gambar 12 menunjukkan Visualisasi menggunakan aplikasi R dengan metode *Co-occurrence Network*. Jaringan *co-occurrence* adalah representasi grafis dari seberapa sering variabel muncul bersamaan. *Co-occurrence* mengukur seberapa sering dua kata hadir dalam satu dokumen. Jaringan '*co-occurrence*' memungkinkan kita untuk memeriksa beberapa pasang variabel *co-occurring* secara bersamaan. Untuk membangun jaringan '*co-occurrence*', setiap variabel diwakili oleh sebuah node, atau titik. Berdasarkan gambar diatas, kata “*government data processing*” “*e-government*” dan “*transparency*” merupakan kata yang memiliki keterkaitan paling kuat.

Berdasarkan *Thematic Map*



Gambar 12. Visualisasi Menggunakan Aplikasi R Dengan Metode Thematic Map

Gambar 12 menunjukkan Visualisasi menggunakan aplikasi R dengan metode *Thematic Map*. *Thematic map* adalah cara memvisualisasikan data spasial dan dapat menjadi alat untuk mengirimkan informasi. Studi ini juga mengkaji sentralitas dan kepadatan peta tema yang baru muncul. Secara khusus, tergantung pada algoritme semi-otomatis dari setiap artikel yang dikumpulkan, tema dibagi menjadi empat bagian. Berdasarkan gambar di atas, kata yang terletak di kuadran kanan atas, yaitu “*Crime*”, “*Accountability*”, dan “*Artificial Intelligence*” memiliki sentralitas dan kepadatan yang tinggi. Tema-tema dengan kepadatan rendah namun sentralitas tinggi terletak pada kuadran kanan bawah. “*Human*”, “*Government Agencies*”, dan “*Information Dissemination*” terletak pada kuadran ini. Kuadran kiri bawah merupakan tempat bagi tema-tema yang memiliki sentralitas rendah dan kepadatan yang rendah pula. Tema-tema tersebut yaitu “*Health Care Policy*”, “*Health Care Delivery*”, dan “*Confidentially*”. Tema ini sudah mengalami penurunan. Sedangkan tema dengan kepadatan tinggi namun sentralitas rendah berada pada kuadran kiri atas. Tema-tema pada kuadran ini mengalami perkembangan yang baik. Tema di dalam kuadran ini adalah “*Digital Communication System*”, “*Data Mining*”, dan “*Electronic Government*”.

Berdasarkan hasil dan diskusi pada pencarian dokumen pada scopus terkait kata kunci “digital government”, “transparency”, “public service” berdasarkan penulis dengan peringkat sepuluh teratas sama sama menghasilkan dua publikasi. Tiga penulis diantaranya yaitu Anand, D, Castro, C, dan Draheim, D. Salah satu dokumen publikasi mengenai *digital government* dalam menciptakan transparansi pada pelayanan publik yaitu jurnal yang berjudul *Digital Government and Sustainable Development* oleh Castro, C dan Lopes, C yang berisi tentang analisis dampak e-government terhadap pembangunan berkelanjutan. Hasil penelitian dengan model logit menunjukkan bahwa pengembangan e-government merupakan faktor penting dalam kemampuan suatu negara untuk mencapai pembangunan berkelanjutan, yang diukur dengan tabungan bersih, yang mempertimbangkan kemajuan suatu negara di semua bidang pembangunan-ekonomi, sosial, dan lingkungan. Penelitian ini memberikan bukti bahwa e-government, khususnya di negara-negara berkembang dan ekonomi transisi, meningkatkan kemungkinan mencapai pembangunan berkelanjutan. Jurnal dengan judul tersebut merupakan karya terbaru milik Castro yang dipublikasikan pada Juni 2022 dengan jumlah sitasi di scopus sebanyak 18 sitasi.

Jurnal dengan jumlah sitasi terbanyak diperoleh oleh Mergel, I., (2019) dengan judul *Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews* sebanyak 285 sitasi di scopus. Jurnal ini menyoroti perubahan dalam hubungan antara administrasi publik dan warga negara menyiratkan bahwa warga negara memiliki bagian yang lebih aktif : mereka tidak hanya dilihat sebagai klien administrasi publik, tetapi sebagai mitra yang membantu mengubah organisasi sektor publik dengan berpartisipasi aktif dalam pelayanan publik. Dengan mengamankan partisipasi warga negara yang lebih besar, lebih mudah bagi organisasi sektor publik untuk mencapai tujuan jangka panjang dan memiliki dampak yang substansial.

Selain itu, terdapat jurnal dengan judul *Factors Influencing Perceptions on Corruption in Public Service Delivery Via E-Government Platform* yang mengeksplorasi pertumbuhan dan perkembangan e-governance di India. India sebagai negara penghasil publikasi terbanyak mengenai topik terkait. Berbagai negara bagian India telah berhasil mengimplementasikan banyak proyek mode misi. Ini akan memberdayakan warga negara dengan mengizinkan akses tanpa batas ke layanan pemerintah.

E. KESIMPULAN

Analisis bibliometrik dengan visualisasi menggunakan VosViewer menemukan 4 cluster dari 157 item kata kunci terkait. Cluster pertama berwarna merah 54 items dengan kata kunci terbesar “sector”. Cluster 2 (hijau) terdapat 37 items dengan kata kunci “field”. Cluster 3 (biru) terdapat 35 items dengan kata kunci “response”. Cluster 4 (kuning) terdapat 31 items dengan kata kunci “interest”. Jumlah sitasi terbanyak yang diraih oleh Mergel, I., 2019 dengan judul *Defining Digital Transformation : Results from Expert Interviews* sebanyak 285 sitasi di scopus.

Sedangkan analisis bibliometrik menggunakan bibloshiny berdasarkan kata kunci “digital government”, “transparency”, “public service” menunjukkan e-government

merupakan kata yang paling dominan digunakan oleh para peneliti. Selain itu kajian yang berkaitan dengan *digital government* adalah ilmu sosial yang berhubungan dengan *government data processing*, *e-government*, dan *transparency* merupakan kata yang memiliki keterkaitan paling kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation of the Government: A Case Study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2). <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17>
- Asmawanti, D., & Melin, S. (2023). Analisis Bibliometrik Good Government Governance di Indonesia dari Tahun 2015-2020. *Monex – Journal of Accounting Research*, 12(1).
- Barusman, M. Y. S., et al. (2019). Design of Excellent Service Model on Department of Population and Civil Registration in City of Metro, Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 8(2). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i2.197>
- Bonina, C. M., & Cordella, A. (2010). The internet and public bureaucracies: towards balancing competing values. *Oxford Internet Institute*
- Brilianty, S. A., & Yuadi, I. (2022). Tren Penelitian “Digital Philosophy” Dalam Analisis Bibliometrik. *Jurnal Yaqzhan*, 8(1).
- Cheng, et al. (2018). A Tri-Method Approach to A Review of Adventure Tourism Literature: Bibliometric Analysis, Content Analysis, and A Quantitative Systematic Literature Review. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(6), 997–1020. doi: 10.1177/1096348016640588
- Donthu, et al. (2020). Forty Years of The International Journal of Information Management: A Bibliometric Analysis. *International Journal of Information Management*
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.
- Furuholt, B., & Wahid, F. (2008). E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: The Case of Sragen. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Gamawati, L. N. (2022). *Pendekatan Citizen Centric E-Government sebagai Cara Pandang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Diakses melalui <https://hmgp.geo.ugm.ac.id/2022/09/08/pendekatan-citizen-centric-e-government-sebagai-cara-pandang-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-informasi-dan-komunikasi/#:~:text=Menurut%20World%20Bank%2C%20e%2DGovernment,sama%20dengan%20lembaga%20pemerintah%20lainnya>
- Hakim, L. (2020). Bibliography Analysis of Business Incubator Research in Scientific Publications Indexed by Scopus. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2).

- Hidayat, H. A., Trisakti, H. F., & Nanang, S. (2017). Reformasi Administrasi, Teori dan Praktek. FISIP UNPAD Press.
- Hutauruk, J. H. V. (2018). The Implementation of E-Government in the Context of Good Governance on Judicial Sectors in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 192. Atlantis Press.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Kalsi, N. S., Subhash, V., & Ravi, K. (2009). Effective e-Governance for Good Governance in India. *International Review of Business Research Papers*, 5(1).
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. Thesis, Universitas Airlangga.
- Martínez-López, F.J., Merigó, J.M., Valenzuela-Fernández, L., & Nicolás, C. (2018). Fifty years of the European Journal of Marketing: a bibliometric analysis. *European Journal of Marketing*, 52(1/2), 439-468. <https://doi.org/10.1108/EJM-11-2017-0853>
- Maulana, M. K., & Imam, Y. (2022). Analisis Bibliometrik Tentang Arkeologi Islam. *Jurnal Tamaddun*, 10(2).
- Merigo, J. M., & Yang, J. (2017). A Bibliometric Analysis of Operations Research and Management Science. *Omega*, 73, 37-38. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2016.12.004>
- Nurfauzan, M. I., Hanani, F. (2021). Analisis Bibliometrik Trend Penelitian Covid-19 Di Indonesia Pada Bidang Bisnis dan Manajemen. *Jurnal Bisnis Strategi*, 30(2), 90-100.
- Nurhakim, M.R.S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 403-422.
- Ratnasari, M. O. B., Irwan, N., & Firda, H. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI" di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 8(1), 35-44.
- Rinaldi, A. R. (2022). Analisis Pemetaan Bibliometrik terhadap Perkembangan Penelitian mengenai Perilaku Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 18(1).
- Siadari, L. P. P. (2021). *Proses Panjang Peningkatan Kualitas Nilai Pelayanan Publik di Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proses-panjang-peningkatan-kualitas-nilai-pelayanan-publik-di-indonesia>
- Sufianti, E. (2007). Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(4)
- Sulistyo-Basuki. (2002). *Pemetaan Ilmu Pengetahuan. Kumpulan Makalah Kursus Bibliometrika*. Masyarakat Informetrika Indonesia. Pusat Studi Jepang, UI – Depok



- Utama, A. A. G. S. (2020). The Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- Vaux, A., Riedel, S., & Stewart, D. (1987). Modes of Social Support: The Social Support Behaviors (SS-B) Scale. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 209–237. <https://doi.org/10.1007/BF00919279>