

RINGKASAN

Banyaknya penelitian tentang penyelenggaraan e-government melalui media sosial yang tersebar di negara maju maupun negara berkembang, membutuhkan sebuah penelitian yang berfungsi untuk pengorganisasian dan review secara sistematis. Terbatasnya gambaran mengenai perkembangan penggunaan media sosial oleh pemerintah, identifikasi perkembangan penelitian tentang e-Government, perkembangan tahapan e-Government, tahapan transparansi e-Government yang memanfaatkan media sosial di negara maju dan negara berkembang menjadi alasan penelitian ini dilaksanakan. *Systematic Literature Review* merupakan metode yang dipilih dalam penelitian ini guna mengidentifikasi, mengevaluasi serta menginterpretasi penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan pertanyaan penelitian, topik penelitian, maupun fenomena yang menjadi perhatian. Pendekatan kualitatif (ekstraksi data) digunakan untuk merangkum hasil penelitian serta menjabarkan temuan. Penelitian ini berhasil menjabarkan kecenderungan penggunaan platform media sosial tertentu oleh pemerintah dalam penyelenggaraan *e-Government* di negara maju dan berkembang selama sepuluh tahun terakhir. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fokus penelitian selama ini lebih banyak pada tipe relasi antara pemerintah dengan warganya (G2C). Terdapat temuan lain yang menjelaskan bahwa negara maju memiliki tahapan *e-Government* serta transparansi *e-Government* yang lebih baik jika dibandingkan dengan negara-negara berkembang. Penelitian ini memberikan sumbangsih literatur terhadap perkembangan tahapan e-Government, tahapan transparansi *e-Government* di negara maju dan berkembang. Memberikan wawasan bagi organisasi pemerintah untuk melakukan perbaikan pada penyelenggaraan *e-Government* terutama yang memanfaatkan media sosial. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan satu *database* (*emerald*) sebagai sumber pencarian studi terdahulu untuk dianalisis serta pemilihan kata kunci yang digunakan.

Kata Kunci: Media Sosial, *e-Government*, *Systematic Literature Review*

SUMMARY

The large number of studies on the implementation of e-government through social media in both developed and developing countries, requires research that functions for systematic organization and review. The limited description of the development of the use of social media by the government, the identification of research developments on e-Government, the development of e-Government stages, the stages of e-Government transparency that utilize social media in developed and developing countries are the reasons for this research being carried out. Systematic Literature Review is the method chosen in this study to identify, evaluate and interpret previous studies that are relevant to the research questions, research topics, and phenomena of concern. A qualitative approach (data extraction) is used to summarize the research results and describe the findings. This research succeeded in describing the tendency of the use of certain social media platforms by the government in implementing e-Government in developed and developing countries over the last ten years. The research results also show that the focus of research so far has been more on the type of relationship between the government and its citizens (G2C). There are other findings which explain that developed countries have better e-Government stages and e-Government transparency when compared to developing countries. This research contributes to the literature on the development of e-Government stages, the stages of e-Government transparency in developed and developing countries. Provide insight for government organizations to make improvements to the implementation of e-Government, especially those that utilize social media. This study has limitations on the use of one database (emerald) as a source of searching for previous studies to be analyzed and the selection of keywords used.

Keywords: Social Media, e-Government, Systematic Literature Review