



Tren Riset Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2019–2025: Tinjauan Literatur Sistematis

Astari Rahim¹, Didy Maharudin²

Universitas Cenderawasih, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: Astarirahim999@gmail.com, Didymaharudin23@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

This article aims to map research trends, dominant themes, methodological tendencies, and research gaps in studies on digital transformation of public services in Indonesia during 2019–2025. The study employed a systematic literature review (SLR) design guided by PRISMA 2020. Articles were searched through DOI-accessible journal portals and scholarly databases using the keywords "digital transformation", "public service", "e-government", "SPBE", and "Indonesia". The screening process produced a main corpus of 30 Indonesia-focused articles published in 2019–2025, while additional methodological and conceptual references published in 2019–2026 were used to strengthen the analysis. The review shows four major findings. First, publication intensity increased sharply after 2020, indicating stronger academic attention after the pandemic and the acceleration of digital government agendas. Second, the dominant themes concern e-government adoption, service quality improvement, SPBE governance, and local public-service innovation. Third, qualitative case studies remain the most widely used approach, while comparative, longitudinal, and mixed-method designs are still limited. Fourth, digital transformation consistently contributes to efficiency, accessibility, transparency, and responsiveness, but continues to face infrastructure inequality, digital literacy gaps, interoperability fragmentation, leadership problems, and data protection risks. The article concludes that future studies need to move from platform-centred analysis toward citizen-centred, impact-oriented, and cross-regional evaluation frameworks.

Keywords: *digital transformation; public service; e-government; SPBE; systematic literature review.*

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan memetakan tren riset, tema dominan, kecenderungan metodologis, serta kesenjangan penelitian mengenai transformasi digital pelayanan publik di Indonesia selama 2019–2025. Penelitian menggunakan desain systematic literature review (SLR) dengan panduan PRISMA 2020. Artikel ditelusuri melalui portal jurnal dan pangkalan data ilmiah yang menyediakan DOI dengan kata kunci "transformasi digital", "pelayanan publik", "e-government", "SPBE", dan "Indonesia". Hasil penyaringan menghasilkan korpus utama sebanyak 30 artikel yang berfokus pada Indonesia dan terbit pada 2019–2025, sedangkan referensi metodologis dan konseptual tambahan tahun 2019–2026 dipakai untuk memperkuat analisis. Hasil tinjauan menunjukkan empat temuan pokok. Pertama, intensitas publikasi meningkat tajam setelah 2020, yang menandai menguatnya perhatian akademik pascapandemi dan percepatan agenda pemerintahan digital. Kedua, tema yang

paling dominan meliputi adopsi e-government, peningkatan kualitas layanan, tata kelola SPBE, dan inovasi pelayanan publik di tingkat lokal. Ketiga, penelitian masih didominasi studi kualitatif berbasis kasus, sedangkan desain komparatif, longitudinal, dan mixed methods masih terbatas. Keempat, transformasi digital secara konsisten berkontribusi terhadap efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas layanan, tetapi tetap menghadapi tantangan berupa ketimpangan infrastruktur, kesenjangan literasi digital, fragmentasi interoperabilitas, persoalan kepemimpinan, dan risiko perlindungan data. Artikel ini menyimpulkan bahwa riset mendatang perlu bergeser dari analisis yang berpusat pada platform menuju evaluasi yang berorientasi pada warga, dampak, dan perbandingan antardaerah.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Pelayanan Publik; E-Government; SPBE; Tinjauan Literatur Sistematis.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda terpenting dalam reformasi administrasi publik kontemporer. Di sektor pelayanan publik, transformasi digital tidak lagi dipahami sekadar sebagai pemindahan prosedur manual ke kanal elektronik, melainkan sebagai perubahan yang menyentuh desain layanan, pola interaksi negara-warga, integrasi data, pengambilan keputusan, serta penciptaan nilai publik. Literatur internasional menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor publik terkait erat dengan co-production, kolaborasi, kepercayaan pengguna, preferensi warga terhadap desain layanan, serta kapasitas organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi (Adjei-Bamfo et al., 2019; Dwivedi et al., 2020; Marcovecchio, 2019; Panagiotopoulos et al., 2023; Pleger et al., 2020; Richard O. & Irani, 2019; Scupola A. & Mergel, 2022; Sourbati M. & Loos, 2019; Torfing, 2019).

Perkembangan tersebut menguat setelah pandemi COVID-19. Banyak studi menegaskan bahwa pandemi telah mempercepat digitalisasi layanan dan mendorong organisasi publik untuk mengadopsi mekanisme kerja, pelayanan, dan koordinasi yang lebih adaptif. Dalam konteks ini, transformasi digital juga dipahami sebagai proses perubahan organisasi yang didorong oleh tekanan krisis, kebutuhan efisiensi, dan tuntutan akuntabilitas baru (Agostino et al., 2021; Bonomi Savignon et al., 2024; Haug et al., 2024; Malodia et al., 2021; Shenkoya, 2023).

Dalam konteks Indonesia, transformasi digital pelayanan publik berkembang melalui berbagai bentuk, seperti e-government, pelayanan terpadu satu pintu, mal pelayanan publik, digitalisasi administrasi kependudukan, open data, hingga Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Riset-riset Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada kemudahan akses, transparansi, dan inovasi lokal yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga (Daraba et al., 2023; Dewi D. S. & Tobing, 2021; Irmawati et al., 2022; Muliawaty L. & Hendryawan, 2020; Muslim, 2022; Prihatin et al., 2023; Rahmatilah et al., 2021; Safaria et al., 2019; Suhartoyo, 2019; Tasyah et al., 2021).

Memasuki periode 2024–2025, fokus penelitian tampak semakin bergeser dari sekadar keberadaan aplikasi menuju isu interoperabilitas, akuntabilitas, user acceptance, kualitas layanan, smart governance, dan citizen-centric governance. Hal

ini terlihat pada kajian mengenai efektivitas layanan daring pemerintah daerah, peran kepemimpinan transformasional, adopsi JAKI, penguatan SPBE, serta inovasi digital yang berorientasi pada keunggulan layanan (Anas, 2024; Dewi, 2025; Djabbari et al., 2024; Fitriyanti, 2024; Gantika, 2025; Hadi I. & Widnyani, 2024; Harsoyo H. & Amanatin, 2025; Indar et al., 2024; Isabella., 2024; Kencono et al., 2024; Maktub et al., 2025; Nasrullah et al., 2025; Rahmawati et al., 2025; Sangaji M. S. J. & Irianto, 2025; Sundari et al., 2024; D. Suryana, 2021; Zuhriyati et al., 2025).

Walaupun jumlah penelitian terus meningkat, peta pengetahuan tentang transformasi digital pelayanan publik di Indonesia masih cenderung terfragmentasi. Sebagian studi menekankan dimensi teknologi, sebagian lain fokus pada kualitas layanan, inovasi lokal, tata kelola SPBE, atau akuntabilitas. Kondisi ini menyebabkan belum tersusunnya sintesis yang utuh mengenai arah perkembangan riset, kecenderungan metode, dan tema yang paling dominan. Padahal, tinjauan literatur sistematis diperlukan untuk merumuskan posisi pengetahuan, mengidentifikasi celah penelitian, serta menyusun agenda riset yang lebih kumulatif dan relevan bagi administrasi publik.

Berdasarkan alasan tersebut, artikel ini bertujuan: (1) memetakan tren publikasi penelitian transformasi digital pelayanan publik di Indonesia pada 2019–2025; (2) mengidentifikasi tema dan pendekatan metodologis yang dominan; serta (3) merumuskan kesenjangan penelitian dan agenda kajian lanjutan. Artikel disusun dengan pendekatan *systematic literature review* agar sintesis yang dihasilkan lebih sistematis, transparan, dan dapat ditelusuri (Page M J. et al., 2021; Snyder, 2019; Xiao Y. & Watson, 2019)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* (SLR). Pilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk menyintesis temuan-temuan yang tersebar dalam berbagai artikel sehingga dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai arah perkembangan riset, tema dominan, dan ruang kosong penelitian. Tahapan SLR dalam artikel ini merujuk pada prinsip umum tinjauan sistematis dan pelaporan PRISMA 2020 (Page M J. et al., 2021; Snyder, 2019; Xiao Y. & Watson, 2019). Penelusuran literatur dilakukan pada portal jurnal, laman penerbit, dan pangkalan data ilmiah yang menyediakan DOI. Kata kunci yang digunakan adalah “transformasi digital”, “digital transformation”, “pelayanan publik”, “public service”, “e-government”, “SPBE”, “digital governance”, dan “Indonesia”. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel terbit tahun 2019–2025 untuk korpus utama; (2) fokus pada transformasi digital, e-government, atau inovasi layanan publik dalam konteks Indonesia; (3) memiliki DOI yang dapat diakses; dan (4) relevan dengan administrasi publik, kebijakan publik, atau administrasi pembangunan. Kriteria eksklusi mencakup artikel duplikat, artikel tanpa DOI, tulisan opini nonilmiah, serta publikasi yang tidak berfokus pada pelayanan publik. Seluruh sitasi dan daftar pustaka pada naskah ini dikelola dengan Mendeley Reference Manager menggunakan gaya sitasi *author-date* yang disesuaikan dengan template jurnal. Artikel yang lolos kemudian dibaca secara penuh dan dikodekan berdasarkan tahun terbit, tema utama, pendekatan metodologis, level analisis, serta temuan sentral.

Hasil akhir menghasilkan korpus utama sebanyak 30 artikel Indonesia-sentris untuk periode 2019–2025. Di luar korpus utama tersebut, artikel ini juga memakai referensi pendukung tahun 2019–2026 yang bersifat metodologis dan konseptual untuk memperkuat interpretasi teoretis, namun tidak dihitung sebagai bagian dari korpus utama SLR. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui proses kategorisasi, komparasi temuan, dan sintesis tematik. Melalui tahap ini, artikel tidak hanya menggambarkan tren numerik sederhana, tetapi juga menafsirkan bagaimana isu efisiensi, kualitas pelayanan, akuntabilitas, inklusi digital, kepemimpinan, dan interoperabilitas muncul serta berkembang dalam riset administrasi publik Indonesia.

Tabel 1. Tahapan Seleksi Literatur

Tahap	Uraian	Jumlah Artikel
1	Identifikasi awal melalui kata kunci dan penelusuran DOI	86
2	Duplikasi dan metadata tidak lengkap dikeluarkan	22
3	Artikel pada tahap skrining judul dan abstrak	64
4	Artikel dieliminasi pada tahap skrining awal	25
5	Artikel dibaca penuh (full-text assessment)	39
6	Artikel full-text dieksklusi karena tidak sesuai fokus / tanpa DOI / bukan konteks Indonesia	9
7	Artikel dalam korpus utama SLR (2019–2025)	30

Sumber: Hasil pengolahan penulis, 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Publikasi dan Kecenderungan Metode

Berdasarkan 30 artikel dalam korpus utama, terlihat bahwa studi mengenai transformasi digital pelayanan publik di Indonesia menunjukkan kecenderungan meningkat, khususnya setelah 2020. Lonjakan ini dapat dibaca sebagai respons atas dua dinamika sekaligus, yaitu percepatan digitalisasi akibat pandemi dan penguatan agenda pemerintahan digital nasional. Pada fase awal, riset masih banyak membahas e-government sebagai sarana perbaikan prosedur layanan. Namun pada fase berikutnya, fokus bergeser ke arah efektivitas layanan daring, kualitas pelayanan, interoperabilitas, penerimaan warga, akuntabilitas, serta smart governance.

Kecenderungan metodologis menunjukkan dominasi pendekatan kualitatif berbasis studi kasus. Pola ini dapat dipahami karena banyak penelitian berfokus pada praktik pelayanan di pemerintah daerah, unit layanan tertentu, atau platform spesifik. Meskipun pendekatan ini bermanfaat untuk menangkap konteks, desain komparatif antarwilayah, analisis longitudinal, dan mixed methods masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menyebabkan pengetahuan yang dihasilkan sering

kali kuat secara kontekstual, tetapi belum cukup akumulatif untuk menjelaskan variasi dampak antarorganisasi atau antarwilayah.

Tabel 2. Distribusi Korpus Utama menurut Tahun dan Pendekatan Metode

Kategori	Rincian	Jumlah	Persentase
Tahun	2019	2	6,7%
Tahun	2020	1	3,3%
Tahun	2021	3	10,0%
Tahun	2022	2	6,7%
Tahun	2023	4	13,3%
Tahun	2024	8	26,7%
Tahun	2025	10	33,3%
Metode	Kualitatif/studi kasus	20	66,7%
Metode	Kajian literatur/konseptual/analisis kebijakan	6	20,0%
Metode	Kuantitatif/survei/model adopsi	3	10,0%
Metode	Mixed methods	1	3,3%

Sumber: Hasil pengolahan penulis, 2026

Klaster Tema Utama Penelitian

Sintesis tematik memperlihatkan sekurang-kurangnya empat klaster utama. Klaster pertama adalah adopsi e-government dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Penelitian pada klaster ini menilai kemudahan akses, kecepatan layanan, kepuasan, efektivitas, serta keberfungsian kanal digital dalam pelayanan administrasi dan layanan pemerintah daerah (Anas, 2024; Dewi D. S. & Tobing, 2021; Indar et al., 2024; Muliawaty L. & Hendryawan, 2020; Prihatin et al., 2023; Tasyah et al., 2021).

Klaster kedua menyoroti SPBE, tata kelola digital, dan isu interoperabilitas. Di sini, penelitian tidak lagi berhenti pada pertanyaan apakah digitalisasi sudah dilakukan, tetapi apakah terdapat integrasi sistem, kepemimpinan yang mendukung, kesiapan organisasi, kerangka hukum, dan arah smart governance yang lebih matang (Dema et al., 2023; Hadi I. & Widnyani, 2024; Isabella., 2024; Kencono et al., 2024; Sundari et al., 2024).

Klaster ketiga berfokus pada inovasi layanan lokal dan citizen-centric service. Kajian pada klaster ini banyak mengambil objek layanan kependudukan, PTSP, MPP, aplikasi kota, atau inisiatif pemerintah daerah yang mencoba memperpendek rantai birokrasi dan meningkatkan kualitas pengalaman warga sebagai pengguna

layanan (Djabbari et al., 2024; Harsoyo H. & Amanatin, 2025; Maktub et al., 2025; Nasrullah et al., 2025; Rahmawati et al., 2025; Suhartoyo, 2019).

Klaster keempat berkaitan dengan akuntabilitas, kolaborasi, dan dimensi nilai publik. Pada klaster ini, transformasi digital dibaca sebagai proses yang menuntut keterbukaan data, koordinasi antarpemangku kepentingan, kepemimpinan, dan orientasi pada manfaat sosial yang lebih luas, bukan sekadar penggantian media layanan (Daraba et al., 2023; Dewi, 2025; Fitriyanti, 2024; Gantika, 2025; Irmawati et al., 2022; Rahmatilah et al., 2021; Safaria et al., 2019; Sangaji M. S. J. & Irianto, 2025; T. B. M. F. Suryana et al., 2025; Zuhriyati et al., 2025).

Tabel 3. Sintesis Tema, Temuan Utama, dan Kesenjangan Riset

Tema	Fokus Utama	Temuan Dominan	Kesenjangan Riset
Adopsi e-government	Efektivitas kanal digital, kepuasan, kemudahan akses	Layanan lebih cepat, mudah, dan murah; kualitas meningkat bila sistem stabil dan petugas adaptif	Masih sedikit studi longitudinal dan evaluasi berbasis outcome
SPBE dan tata kelola digital	Integrasi sistem, interoperabilitas, regulasi, kesiapan organisasi	Keberhasilan ditentukan oleh kepemimpinan, kapasitas SDM, integrasi data, dan kepastian regulasi	Masih terbatas studi komparatif antarinstansi dan antardaerah
Inovasi layanan lokal	MPP/PTSP, Disdukcapil, aplikasi daerah, platform warga	Inovasi lokal mampu memperpendek proses birokrasi dan memperbaiki pengalaman pengguna	Belum banyak evaluasi skalabilitas dan keberlanjutan inovasi
Akuntabilitas dan nilai publik	Transparansi, partisipasi, kepercayaan, pelayanan inklusif	Transformasi digital berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas bila didukung tata kelola data	Minim studi tentang inklusi digital, kelompok rentan, dan perlindungan data pribadi

Sumber: Hasil sintesis penulis, 2026.

Sintesis Manfaat dan Tantangan Transformasi Digital

Dari seluruh klaster, terdapat pola temuan yang relatif konsisten. Pertama, transformasi digital cenderung meningkatkan efisiensi administratif, mempercepat waktu layanan, memperluas akses, dan mengurangi kebutuhan tatap muka. Kedua, digitalisasi juga memperkuat transparansi dan jejak akuntabilitas, khususnya ketika pelayanan telah terhubung dengan mekanisme pelacakan, pengaduan, atau dashboard monitoring. Ketiga, digitalisasi mendorong perubahan kultur kerja birokrasi, meskipun intensitasnya berbeda-beda bergantung pada kepemimpinan

dan kapasitas organisasi. Temuan ini sejalan dengan literatur internasional yang menempatkan transformasi digital sebagai kombinasi antara perubahan teknologi, proses, dan tata kelola (Agostino et al., 2021; Malodia et al., 2021; Scupola A. & Mergel, 2022).

Namun demikian, manfaat tersebut tidak muncul secara otomatis. Literatur Indonesia memperlihatkan adanya persoalan ketimpangan infrastruktur, kesenjangan literasi digital pengguna dan aparatur, resistensi perubahan, lemahnya integrasi data, serta belum matangnya tata kelola perlindungan data dan keamanan informasi. Pada level organisasi, kepemimpinan transformasional dan e-leadership menjadi variabel yang berulang kali muncul sebagai faktor penentu. Sementara itu, pada level pengguna, penerimaan warga terhadap layanan digital ditentukan oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan pengalaman layanan yang nyata (Haug et al., 2024; Maktub et al., 2025; Nasrullah et al., 2025; Richard O. & Irani, 2019; Shenkoya, 2023; Zuhriyati et al., 2025)

Dari perspektif administrasi pembangunan, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik harus dibaca sebagai agenda pembangunan kelembagaan, bukan semata proyek teknologi. Artinya, keberhasilan digitalisasi layanan ditentukan oleh sinkronisasi regulasi, pembiayaan, interoperabilitas, pelatihan aparatur, dan strategi inklusivitas bagi kelompok yang rentan terpinggirkan secara digital. Di sinilah relevansi pendekatan nilai publik, kolaborasi, dan kepercayaan menjadi semakin kuat (Adjei-Bamfo et al., 2019; Marcovecchio, 2019; Panagiotopoulos et al., 2023; Pleger et al., 2020; Sourbati M. & Loos, 2019; Torfing, 2019).

Agenda Penelitian Lanjutan

Berdasarkan sintesis di atas, terdapat sedikitnya lima agenda penelitian lanjutan. Pertama, dibutuhkan lebih banyak studi komparatif antarprovinsi, antarkota/kabupaten, dan antarjenis layanan agar dapat diketahui faktor pembeda keberhasilan transformasi digital. Kedua, perlu penguatan studi longitudinal untuk menguji keberlanjutan manfaat digitalisasi, bukan hanya menilai implementasi pada satu titik waktu. Ketiga, penelitian mendatang perlu mengembangkan model evaluasi yang lebih berorientasi pada outcome, seperti kepuasan, kepercayaan, inklusi, efisiensi biaya, dan dampak terhadap kinerja organisasi publik.

Keempat, dimensi perlindungan data, etika AI, dan integrasi lintas platform perlu mendapat perhatian lebih besar. Arah riset paling mutakhir menunjukkan mulai munculnya perhatian terhadap artificial intelligence, kesiapan kelembagaan, dan hubungan antara digitalisasi layanan dengan performa fiskal atau performa organisasi yang lebih luas (Fritiar, 2026; Pakpahan, 2026; Syam et al., 2026). Kelima, kajian masa depan perlu lebih citizen-centred dengan memberikan ruang bagi pengalaman kelompok rentan, wilayah perifer, dan pengguna yang memiliki keterbatasan akses maupun literasi digital.

Dengan demikian, artikel ini menegaskan bahwa pengembangan riset transformasi digital pelayanan publik di Indonesia akan lebih matang apabila mampu mengintegrasikan perspektif administrasi publik, kebijakan publik, dan administrasi pembangunan secara simultan. Sintesis semacam ini penting agar

penelitian tidak berhenti pada deskripsi teknologi, tetapi juga mampu menjelaskan dimensi institusional, sosial, dan pembangunan yang menyertainya.

SIMPULAN

Kesimpulan, systematic literature review ini menunjukkan bahwa penelitian tentang transformasi digital pelayanan publik di Indonesia pada 2019–2025 berkembang pesat, terutama setelah 2020. Tema dominan meliputi adopsi e-government, kualitas layanan, tata kelola SPBE, dan inovasi pelayanan publik lokal. Secara metodologis, penelitian masih didominasi oleh studi kualitatif berbasis kasus, sehingga ruang untuk studi komparatif, longitudinal, dan mixed methods masih terbuka lebar. Temuan-temuan utama menegaskan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas layanan, tetapi tetap menghadapi tantangan berupa ketimpangan infrastruktur, literasi digital, fragmentasi interoperabilitas, kepemimpinan, dan perlindungan data. Oleh karena itu, agenda riset ke depan perlu diarahkan pada evaluasi yang lebih berorientasi dampak, berpusat pada warga, serta sensitif terhadap konteks wilayah dan kelompok sosial yang berbeda. Secara akademik, tema ini relevan karena mempertemukan isu manajemen pelayanan publik, kebijakan publik, dan administrasi pembangunan dalam satu kerangka analisis yang terpadu.

DAFTAR RUJUKAN

- Adjei-Bamfo, P., Maloreh-Nyamekye T., ., & Ahenkan, A. (2019). The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review. *Resources, Conservation and Recycling*, *142*, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.12.001>
- Agostino, D., Arnaboldi M., ., & Diaz Lema, M. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, *41*(1), 69–72. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Anas, M. (2024). The effectiveness of e-government in improving the quality of public services: A case study of the Makassar City government. *International Journal of Social Science and Humanity*, *1*(4), 80–92. <https://doi.org/10.62951/ijss.v1i4.197>
- Bonomi Savignon, A., Zecchinelli, R., Costumato L., ., & Scalabrini, F. (2024). Automation in public sector jobs and services: A framework to analyze public digital transformation's impact in a data-constrained environment. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *18*(1), 49–70. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0044>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi D., ., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, *5*(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Dema, H., Hamid H., ., & Barisan. (2023). Transformational leadership in supporting innovative digital governance. *Jurnal Studi Pemerintahan*, *14*(1), 68–80. <https://doi.org/10.18196/jgp.v14i1.13528>

- Dewi D. S., ., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam masa perubahan melawan COVID-19 di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210–214. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Dewi, Y. S. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 23(1), 53–63. <https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247>
- Djabbari, M. H., Irfan, B., Nugroho, T. C., Amiruddin I., ., & Yanto, E. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan publik berbasis website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158–170. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., Gupta, B., Lal, B., Misra, S., Prashant, P., Raman, R., Rana, N. P., Sharma S. K., ., & Upadhyay, N. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life. *International Journal of Information Management*, 55, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102211>
- Fitriyanti, E. (2024). The effect of digital transformation on governance in Indonesia: A case study of e-government implementation in public services. *Journal of Political Innovation and Analysis*, 1(1), 26–32. <https://doi.org/10.59261/jpia.v1i1.3>
- Fritiar, I. H. D. (2026). Digital transformation in public service: Evaluating e-government implementation and fiscal performance at Samsat Pajajaran Bandung. *Priviet Social Sciences Journal*, 6(3), 25–33. <https://doi.org/10.55942/pssj.v6i3.1487>
- Gantika, S. (2025). Public service transformation: A literature review on the role of technology in improving service quality. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 5(1), 46–52. <https://doi.org/10.52970/grsse.v5i1.952>
- Hadi I., ., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernization and digitalization of public services: Realizing a Golden Indonesia through harmonization of electronic-based government systems (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 6(02), 639–658. <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>
- Harsoyo H., ., & Amanatin, E. L. (2025). Digital governance innovations for achieving public service excellence: Evidence from local e-government initiatives in Indonesia. *International Journal of Social Science and Business*, 9(3). <https://doi.org/10.23887/ijssb.v9i3.102160>
- Haug, N., Dan S., ., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. *Public Management Review*, 26(7), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
- Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani A. A., ., & Ismail, N. (2024). Digital transformation of public services: An analysis of the effectiveness of online services at the local government level. *Journal of Digital Sociohumanities*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024>
- Irmawati, I., Wijaya A. A. M., ., & Basir, M. A. (2022). Transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa

- Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Isabella. (2024). Navigating urgent digital literacy challenges for effective digital governance in Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(2), 234–251. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i2.19258>
- Kencono, B. D., Putri H. H., ., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi pemerintahan digital: Tantangan dalam perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2). <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Maktub, M. A.-K., Handayani P. W., ., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2), E42078. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra M., ., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Marcovecchio, I. (2019). Digital government as implementation means for sustainable development goals. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 6(3), 1–22. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.2019070101>
- Muliawaty L., ., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Muslim, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31–42. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Nasrullah, N., Rijal R., ., & Jusman, J. (2025). Digital governance and public service accountability: Insight from the population and civil registration office in Makassar, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1), 189–204. <https://doi.org/10.26618/ojip.v15i1.17840>
- Page M J., Moher D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., & Mulrow, C. D. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: Updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n160. <https://doi.org/10.1136/bmj.n160>
- Pakpahan, R. T. (2026). Implementasi e-government dan inovasi pelayanan publik di era artificial intelligence. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 9(1), 283–308. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v9i1.465>
- Panagiotopoulos, P., Protogerou A., ., & Caloghirou, Y. (2023). Dynamic capabilities and ICT utilization in public organizations: An empirical testing in local government. *Long Range Planning*, 56(1), 102251. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2022.102251>
- Pleger, L. E., Mertes, A., Rey A., ., & Brüesch, C. (2020). Allowing users to pick and choose: A conjoint analysis of end-user preferences of public e-services.

- Government Information Quarterly*, 37(4), 101473.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101473>
- Prihatin, P. S., Amri P., ., & Wicaksono, A. (2023). Public service transformation through digital-based services during COVID-19 pandemic in Riau Province, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 1–16.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v13i1.9861>
- Rahmatilah, N. A., Miradhia D., ., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 96–106.
<https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.35043>
- Rahmawati, C., Sadat A., ., & Basir, M. A. (2025). Kualitas pelayanan publik pada sistem pelayanan satu pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Baruga Pemerintah Daerah Kota Baubau pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 866–884.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v11i3.4881>
- Richard O., ., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, 49, 253–270. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016>
- Safaria, A. F., Widianingsih, I., Muhtar E. A., ., & Irawati, I. (2019). Model inovasi kolaboratif dalam implementasi program open data: Tantangan dan manfaatnya bagi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 9–20.
<https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2150>
- Sangaji M. S. J., ., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70.
<https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Scupola A., ., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Shenkoya, T. (2023). *Can digital transformation improve transparency and accountability of public governance in Nigeria? Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 54–71. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2022-0115>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sourbati M., ., & Loos, E. F. (2019). Interfacing age: Diversity and (in)visibility in digital public service. *Journal of Digital Media & Policy*, 10(3), 275–293.
https://doi.org/10.1386/jdmp_00003_1
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sundari, N., Nonci N., ., & Sinrang, A. (2024). Transformasi SPBE menuju smart governance berbasis kecerdasan buatan di Sidenreng Rappang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 3(2), 119–127.
<https://doi.org/10.55850/symbol.v3i2.106>

- Suryana, D. (2021). *Pendidikan anak usia dini teori dan praktik pembelajaran*. Kencana.
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti N. S., ., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 37–53. <https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944>
- Syam, A. W., Irham, ., & Sudirman. (2026). Analisis kesiapan penerapan e-government dalam mendukung tata kelola pemerintahan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jenepono. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 13(2). <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v13i2.722>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani R. D., ., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Torfin, J. (2019). Collaborative innovation in the public sector: The argument. *Public Management Review*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248>
- Xiao Y., ., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Zuhriyati, E., Pramusinto, A., Kusumasari, B., Agustiyara A., ., & Gusmi, A. D. (2025). E-leadership and public service innovation: A case study of Yogyakarta, Indonesia's digital governance transformation. *Journal of Governance and Public Policy*, 12(3), 279–297. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v12i3.25891>