

DIGITALISASI, *E-GOVERNMENT*, DAN INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*

Siti Auliya^{*1}, Willy Prihartono¹

¹Program Studi Sistem Informasi, STMIK IKMI Cirebon, Cirebon, Indonesia

Penulis korespondensi: Siti Auliya (auliyaaulifi@gmail.com)

Transformasi digital mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi penerapan teknologi tidak selalu menghasilkan peningkatan kualitas layanan secara otomatis. Penelitian ini bertujuan menganalisis perkembangan digitalisasi, e-government, dan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pedoman PRISMA 2020. Literatur diperoleh dari basis data Scopus dengan periode publikasi 2021–2026. Dari 168 artikel yang teridentifikasi, setelah melalui proses seleksi diperoleh 12 artikel yang dianalisis secara deskriptif dan melalui sintesis tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, kecepatan, dan kemudahan pelayanan serta mendorong inovasi proses. Namun, keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, infrastruktur, sumber daya manusia, tata kelola, keamanan, kepercayaan masyarakat, dan kesetaraan akses. Digitalisasi perlu diintegrasikan dengan perubahan organisasi dan kebutuhan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan public value.

Kata Kunci - Digitalisasi, *e-government*, inovasi pelayanan, *public value*, kualitas pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam perubahan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital, *e-government*, dan sistem informasi memungkinkan pemerintah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan. Namun, digitalisasi tidak hanya berarti mengubah prosedur manual menjadi sistem elektronik. Keberhasilan transformasi juga bergantung pada perubahan proses kerja, kapasitas organisasi, tata kelola, serta kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan teknologi dengan kebutuhan masyarakat. [1] menunjukkan bahwa transformasi *digital government* berkembang sebagai respons terhadap perubahan lingkungan pemerintahan, tetapi juga menghadirkan berbagai tantangan

kelembagaan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan digitalisasi. [2] menunjukkan bahwa perubahan yang dipicu teknologi digital dapat bersifat inkremental maupun transformasional. Artinya, keberadaan aplikasi atau sistem digital belum tentu menghasilkan perubahan mendasar dalam proses pelayanan. Pemanfaatan teknologi perlu disertai dengan inovasi dan penyesuaian organisasi agar mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. [3] juga menunjukkan bahwa faktor teknologi, organisasi, lingkungan, dan kemampuan organisasi dalam menyerap pengetahuan berpengaruh terhadap adopsi teknologi dalam administrasi publik.

Selain aspek organisasi, transformasi pelayanan publik perlu memperhatikan keterlibatan dan kondisi masyarakat. [4] menunjukkan bahwa *co-production* dalam transformasi digital dapat mendukung penciptaan *public value* melalui keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. [5] juga menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis data memiliki keterkaitan dengan *social equity*, terutama dalam akses, kualitas, dan hasil pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital turut menjadi faktor penting karena berkaitan dengan penerimaan dan kinerja *e-government* [6].

Sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan akses, efisiensi administrasi, dan pengembangan layanan berbasis teknologi. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur, literasi digital, sumber daya manusia, keamanan, serta kesenjangan akses masyarakat [7]. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memahami hubungan antara digitalisasi, transformasi proses, inovasi pelayanan, dan peningkatan kualitas pelayanan secara lebih terintegrasi. Namun, penelitian yang ada masih banyak membahas aspek digitalisasi, adopsi teknologi, inovasi, atau kualitas pelayanan secara terpisah, sehingga diperlukan sintesis yang mengintegrasikan aspek-aspek tersebut untuk memahami keterkaitan transformasi digital dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mensintesis perkembangan penelitian mengenai

digitalisasi, *e-government*, dan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman PRISMA 2020 terhadap artikel yang diterbitkan pada periode 2021–2026. Kajian ini berfokus pada bentuk penerapan teknologi digital, manfaat yang dihasilkan, faktor pendukung dan penghambat, serta keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) 2020. Metode SLR digunakan untuk mengidentifikasi, menyeleksi, dan mensintesis penelitian yang relevan mengenai digitalisasi, *e-government*, inovasi, dan kualitas pelayanan publik. PRISMA 2020 digunakan untuk memastikan proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan pemilihan literatur dilakukan secara sistematis dan transparan [8].

Sumber data berupa artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Scopus dengan periode publikasi 2021–2026. Literatur yang dipilih membahas digitalisasi, *e-government*, transformasi digital, inovasi pelayanan, atau kualitas pelayanan publik. Artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian dan artikel duplikat dikeluarkan dari proses seleksi. Tahapan seleksi mengikuti alur PRISMA 2020 yang meliputi *identification*, *screening*, *eligibility*, dan *inclusion* [8].

Strategi pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan digitalisasi, *e-government*, transformasi digital, inovasi pelayanan, dan kualitas pelayanan publik. Pencarian dilakukan menggunakan operator Boolean AND dan OR serta *field tag* TITLE-ABS-KEY pada basis data Scopus. Sintaks pencarian yang digunakan adalah sebagai berikut:

```
TITLE-ABS-KEY(
  ("digitalization" OR "digital transformation" OR
  "digital government" OR "e-government")
  AND
  ("public service" OR "public services" OR "public
  service delivery" OR "service quality")
  AND
  ("innovation" OR "service innovation")
)
```

Sintaks tersebut digunakan untuk memperoleh artikel yang membahas keterkaitan antara digitalisasi atau transformasi digital, *e-government*, pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan inovasi pelayanan. Hasil pencarian kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Kriteria inklusi dan eksklusi digunakan untuk menentukan artikel yang sesuai dengan fokus penelitian. Kriteria tersebut diterapkan pada tahap *screening* dan *eligibility* untuk memastikan bahwa artikel yang digunakan relevan dengan tujuan penelitian.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Aspek	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Tahun publikasi	Artikel yang diterbitkan pada tahun 2021–2026	Artikel yang diterbitkan di luar periode 2021–2026
Sumber data	Artikel yang diperoleh dari basis data Scopus	Artikel yang tidak diperoleh dari basis data Scopus
Jenis dokumen	Artikel jurnal ilmiah	<i>Conference paper</i> , buku, <i>book chapter</i> , editorial, dan dokumen selain artikel jurnal
Bahasa	Artikel berbahasa Inggris	Artikel dengan bahasa selain Inggris
Topik penelitian	Digitalisasi, <i>e-government</i> , transformasi digital, inovasi pelayanan, dan kualitas pelayanan publik	Artikel yang tidak membahas digitalisasi, <i>e-government</i> , transformasi digital, inovasi pelayanan, atau kualitas pelayanan publik
Relevansi	Artikel memiliki keterkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian	Artikel tidak memiliki keterkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian
Duplikasi	Artikel yang tidak teridentifikasi sebagai duplikat	Artikel duplikat

Pada tahap *identification*, diperoleh 168 artikel dari hasil penelusuran Scopus. Sebanyak 20 artikel duplikat kemudian dikeluarkan sehingga tersisa 148 artikel untuk tahap *screening*. Pemeriksaan judul dan abstrak menghasilkan 118 artikel yang dikeluarkan karena tidak sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, 30 artikel dinilai pada tahap *eligibility*, dan 18 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria kelayakan. Tahap akhir menghasilkan 12 artikel yang digunakan sebagai studi utama dalam penelitian.

Kedua belas artikel tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif dan melalui sintesis tematik. Data yang dibandingkan meliputi fokus penelitian, penerapan teknologi digital, bentuk *e-government*, temuan utama, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan publik. Sintesis dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan kecenderungan penelitian terkait transformasi digital, inovasi pelayanan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

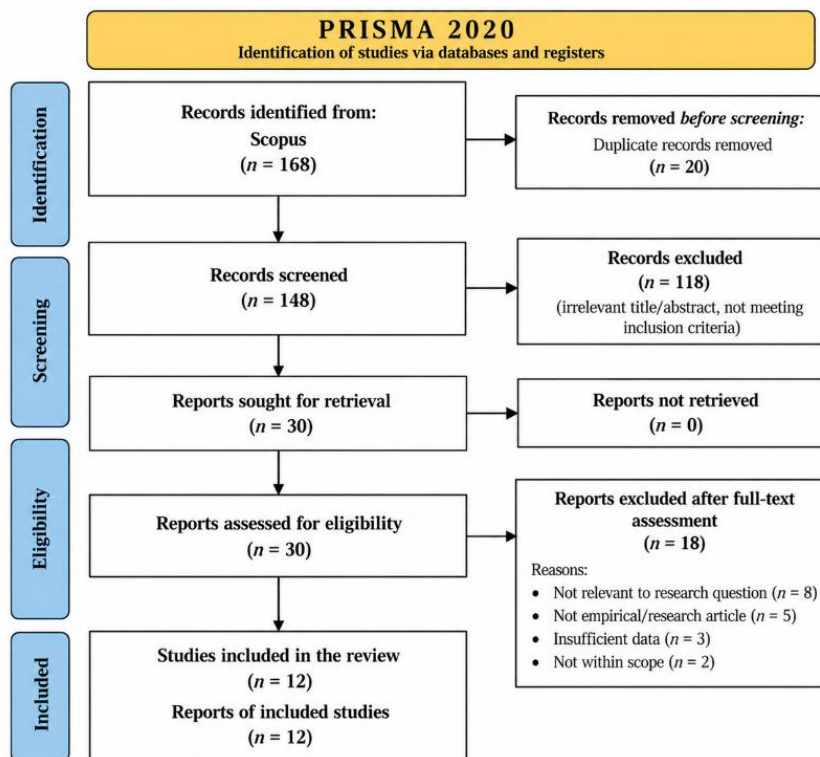
A. Hasil Seleksi Literatur

Seleksi literatur dilakukan menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) 2020 [8]. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data Scopus dengan rentang tahun publikasi 2021–2026. Berdasarkan hasil pencarian awal, diperoleh sebanyak 168 artikel.

Pada tahap *screening*, sebanyak 20 artikel diidentifikasi sebagai artikel duplikat dan dikeluarkan sehingga tersisa 148 artikel untuk dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak. Selanjutnya, sebanyak 118 artikel

dikeluarkan karena tidak sesuai dengan fokus penelitian. Sebanyak 30 artikel kemudian masuk ke tahap *eligibility* untuk dilakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian isi artikel dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dari tahap tersebut, sebanyak 18 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria inklusi. Dengan demikian, sebanyak 12

artikel dinyatakan memenuhi seluruh kriteria dan digunakan sebagai studi utama dalam penelitian ini. Proses seleksi literatur secara keseluruhan ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur Seleksi Literatur Berdasarkan PRISMA 2020

B. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

Sebanyak 12 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis untuk mengidentifikasi berbagai tema penelitian mengenai digitalisasi, *e-government*, transformasi digital, inovasi pelayanan, *public value*, *social equity*, dan kualitas pelayanan publik.

Artikel yang dianalisis memiliki fokus yang beragam, mulai dari transformasi *digital government*, perubahan organisasi, adopsi teknologi, keterlibatan masyarakat, hingga pengaruh integrasi *e-government* terhadap kualitas dan kesetaraan pelayanan publik. Karakteristik artikel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

No.	Judul	Penulis	Tahun	Fokus Penelitian
1	Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction [1]	Eom & Lee	2022	Transformasi digital government
2	Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark [4]	Scupola & Mergel	2022	Co-production dan public value
3	Does trust in e-government	Abdulkareem & Mohd	2022	Kepercayaan dan

4	influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory [6]	Ramli		kinerja e-government
5	Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors [9]	Tangi et al.	2021	Faktor dan outcome transformasi digital
6	AI adoption and diffusion in public administration: A Systematic Literature Review and future research agenda [3]	Madan Ashok &	2023	Adopsi AI dalam administrasi publik
7	Social equity in the data era: A Systematic Literature Review of data-driven public service research [5]	Ruijter et al.	2023	Social equity pelayanan berbasis data
	Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda [2]	Haug et al.	2024	Perubahan digital sektor publik

8	Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: Challenges and Opportunities in the Era of E-government [7]	Abdussamad	2024	Transformasi digital dan pelayanan publik
9	Reducing the gap between rhetoric and reality: Use of Digital Service Standards for public service innovation through digital transformation in Australia [10]	Patterson & Agarwal	2023	Standar layanan digital dan inovasi pelayanan publik
10	Digital transformation of public services: The case of the document management application [11]	Szedmák et al.	2025	Transformasi aplikasi pengelolaan dokumen
11	Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China [12]	Mao & Zhu	2025	Integrasi e-government, kualitas dan kesetaraan pelayanan publik
12	How Digital government Empowers Public Service Delivery in China: Mechanisms from Public value and Technological Empowerment Perspectives [13]	Guo et al.	2026	Digital government, pemberdayaan teknologi, public value, dan pelayanan publik

Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik menunjukkan cakupan yang tidak hanya berorientasi pada penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan organisasi, adopsi teknologi, kapasitas sumber daya manusia, kepercayaan masyarakat, keterlibatan pengguna layanan, inovasi pelayanan, dan penciptaan manfaat publik.

Dengan demikian, transformasi digital dalam sektor publik merupakan proses multidimensional yang menghubungkan aspek teknologi dengan kapasitas organisasi dan kebutuhan masyarakat.

C. Hasil Sintesis dan Pembahasan

1. Digitalisasi dan Transformasi Pelayanan Publik

Hasil sintesis menunjukkan bahwa digitalisasi telah berkembang dari penggunaan sistem elektronik menuju perubahan proses pelayanan. [1], [2] menunjukkan bahwa transformasi digital dapat menghasilkan perubahan inkremental maupun transformasional. Oleh karena itu, penggunaan teknologi belum dapat dianggap sebagai transformasi apabila tidak disertai perubahan proses kerja dan mekanisme pelayanan.

2. Teknologi dan Penyelesaian Permasalahan Pelayanan

Teknologi menjadi lebih bermakna ketika mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan. [13]

menunjukkan bahwa *digital government* dapat memberdayakan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi dan penciptaan *public value*. Sementara itu, [9] menunjukkan adanya berbagai faktor yang memengaruhi proses transformasi *digital government*. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat mendorong perubahan pelayanan apabila diintegrasikan dengan proses kerja dan tujuan pelayanan publik.

3. Faktor Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Keberhasilan digitalisasi juga dipengaruhi faktor organisasi. [3] menunjukkan peran faktor teknologi, organisasi, lingkungan, dan *absorptive capacity* dalam adopsi teknologi. [7] juga menunjukkan bahwa infrastruktur, literasi digital, dan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam implementasi layanan digital. Dengan demikian, transformasi teknologi perlu disertai penguatan kapasitas organisasi dan kompetensi aparatur.

4. Keterlibatan Masyarakat, Kepercayaan, dan Public value

Keterlibatan masyarakat dan kepercayaan juga menjadi bagian penting. [4] menunjukkan bahwa *co-production* dapat mendukung penciptaan *public value* melalui keterlibatan masyarakat dalam pelayanan. Sementara itu, [6] menunjukkan keterkaitan kepercayaan terhadap *e-government* dengan keberhasilan sistem dan *public value*. Aspek keamanan, transparansi, dan keandalan sistem menjadi bagian penting dalam membangun penerimaan masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Social equity

Dari sisi kualitas pelayanan, digitalisasi dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, kecepatan, dan kemudahan interaksi. Namun, manfaat tersebut belum tentu dirasakan secara merata. [5] menunjukkan bahwa pelayanan berbasis data berkaitan dengan *social equity*, khususnya dalam akses dan kualitas pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan [12] yang menunjukkan bahwa integrasi *e-government* berkaitan dengan kualitas dan kesetaraan pelayanan publik. Selain itu, [10] menunjukkan pentingnya Digital Service Standards dalam mendukung inovasi pelayanan publik melalui transformasi digital. [11] juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pengelolaan dokumen dapat menjadi bagian dari transformasi pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi perlu diarahkan tidak hanya pada efisiensi pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas, inovasi, dan pemerataan akses.

6. Sintesis Konseptual

Secara keseluruhan, kedua belas studi menunjukkan bahwa teknologi digital menyediakan kemampuan baru bagi pemerintah, *e-government* menjadi sarana implementasi, perubahan proses mendorong inovasi, dan inovasi berkontribusi terhadap kualitas pelayanan serta *public value*. Keberhasilan proses tersebut dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, sumber daya manusia, tata kelola, keterlibatan masyarakat, kepercayaan, dan kesetaraan akses. Karena itu, digitalisasi pelayanan publik perlu diintegrasikan dengan perubahan organisasi dan kebutuhan masyarakat agar manfaatnya tidak hanya

berupa efisiensi administratif, tetapi juga peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil sintesis tersebut, hubungan antara input teknologi, faktor pemungkin dan penghambat, proses inovasi, serta luaran pelayanan publik disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Konseptual Hasil Sintesis Literatur

Gambar 2 menunjukkan hasil sintesis konseptual dari literatur yang dianalisis. *E-government* dan digitalisasi pelayanan berperan sebagai input teknologi yang menjadi dasar dalam proses transformasi pelayanan publik. Implementasi teknologi tersebut dipengaruhi oleh faktor pemungkin dan penghambat, terutama kapasitas organisasi, sumber daya manusia, kepercayaan, infrastruktur, serta tata kelola dan keamanan. Faktor-faktor tersebut menentukan kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pelayanan.

Selanjutnya, proses inovasi pelayanan dapat diperkuat melalui *co-production*, yaitu keterlibatan masyarakat dan pengguna dalam proses penciptaan serta pengembangan pelayanan. Keterlibatan tersebut memungkinkan layanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Proses transformasi dan inovasi tersebut pada akhirnya diarahkan untuk menghasilkan *public value* dan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tercermin melalui efisiensi, aksesibilitas, kecepatan, kemudahan, dan kesetaraan akses.

Dengan demikian, hasil sintesis memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi oleh kemampuan mengintegrasikan teknologi dengan perubahan organisasi, inovasi, keterlibatan masyarakat, dan kebutuhan publik. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan proses yang menghubungkan aspek teknologi, organisasi, dan sosial untuk menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil *Systematic Literature Review* terhadap 12 artikel periode 2021–2026 menunjukkan bahwa digitalisasi, *e-government*, dan inovasi memiliki peran dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, kecepatan,

kemudahan interaksi, serta penyederhanaan proses pelayanan.

Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, kapasitas organisasi, dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, tata kelola, keamanan sistem, kepercayaan masyarakat, serta kesetaraan akses terhadap layanan digital.

Keterlibatan masyarakat melalui *co-production* juga dapat mendukung terciptanya *public value* dalam pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi perlu diintegrasikan dengan inovasi pelayanan, perubahan organisasi, dan kebutuhan masyarakat agar penerapan teknologi tidak berhenti pada efisiensi administratif, tetapi mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, mudah diakses, dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

B. Saran

Pemerintah perlu mengembangkan transformasi digital pelayanan publik secara terpadu dengan memperhatikan aspek teknologi dan kesiapan organisasi secara bersamaan. Penguatan infrastruktur digital, kompetensi aparatur, keamanan dan keandalan sistem, serta literasi digital masyarakat perlu menjadi bagian dari pengembangan layanan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam perancangan, penggunaan, dan evaluasi layanan perlu ditingkatkan untuk memastikan inovasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas basis data, periode publikasi, dan cakupan penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan digitalisasi, *e-government*, inovasi, dan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S.-J. Eom and J. Lee, "Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction," *Gov. Inf. Q.*, vol. 39, no. 2, p. 101690, Apr. 2022, doi: 10.1016/j.giq.2022.101690.
- [2] N. Haug, S. Dan, and I. Mergel, "Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda," *Public Manag. Rev.*, vol. 26, no. 7, pp. 1963–1987, Jul. 2024, doi: 10.1080/14719037.2023.2234917.
- [3] R. Madan and M. Ashok, "AI adoption and diffusion in public administration: A Systematic Literature Review and future research agenda," *Gov. Inf. Q.*, vol. 40, no. 1, p. 101774, Jan. 2023, doi: 10.1016/j.giq.2022.101774.
- [4] A. Scupola and I. Mergel, "Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark," *Gov. Inf. Q.*, vol. 39, no. 1, p. 101650, Jan. 2022, doi: 10.1016/j.giq.2021.101650.
- [5] E. Ruijter, G. Porumbescu, R. Porter, and S. Piotrowski, "Social equity in the data era: A Systematic Literature Review of data-driven public service research," *Public Adm. Rev.*, vol. 83, no. 2, pp. 316–332, Mar. 2023, doi: 10.1111/puar.13585.
- [6] A. K. Abdulkareem and R. Mohd Ramli, "Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value

- theory,” *Transform. Gov. People, Process Policy*, vol. 16, no. 1, pp. 1–17, Feb. 2022, doi: 10.1108/TG-01-2021-0001.
- [7] Z. Abdussamad, “Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: Challenges and Opportunities in the Era of *E-government*,” *Pakistan J. Life Soc. Sci.*, vol. 22, no. 2, pp. 22539–22551, 2024, doi: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.001601.
- [8] M. J. Page *et al.*, “The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews,” *Bmj*, vol. 372, 2021, doi: 10.1136/bmj.n71.
- [9] L. Tangi, M. Janssen, M. Benedetti, and G. Noci, “*Digital government* transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 60, p. 102356, Oct. 2021, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356.
- [10] E. Patterson and R. Agarwal, “Reducing the gap between rhetoric and reality: Use of Digital Service Standards for public service innovation through digital transformation in Australia,” *Aust. J. Public Adm.*, vol. 82, no. 4, pp. 557–589, Dec. 2023, doi: 10.1111/1467-8500.12615.
- [11] B. Szedmak, L. Varga, and R. Z. Szabó, “Digital transformation of public services: The case of the document management application,” *Int. J. Public Adm.*, 2025, doi: 10.1080/01900692.2025.2520522.
- [12] Z. Mao and Y. Zhu, “Does *e-government* integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China,” *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, vol. 12, no. 1, p. 242, Feb. 2025, doi: 10.1057/s41599-025-04539-y.
- [13] Y. Guo, X. Zhao, and Q. Dong, “How *Digital government* Empowers Public Service Delivery in China: Mechanisms from *Public value* and Technological Empowerment Perspectives,” *Systems*, vol. 14, no. 1, p. 30, Dec. 2025, doi: 10.3390/systems14010030.