



## Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Digital: Sebuah Tinjauan Literatur

Anju Khairunnisa Kalvath<sup>1</sup>, Afzan Rahmad Pratama<sup>2</sup>, Boni Saputra<sup>3</sup>,  
M. Fachri Adnan<sup>4</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
anjukhairunnisa04@gmail.com<sup>1</sup>, afzanrp@gmail.com<sup>2</sup>, bonisaputra@fis.unp.ac.id<sup>3</sup>,  
fachriadnan@fis.unp.ac.id<sup>4</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received May 19, 2026

Revised May 29, 2026

Accepted June 9, 2026

#### Keywords:

Digitalization; Public Service; Strategy; E-Government; Public Administration.

### ABSTRACT

*The era of digitalization has fundamentally transformed the paradigm of public service delivery. Governments worldwide, including Indonesia, are racing to adopt digital technologies to improve efficiency, transparency, and accessibility of services to citizens. However, the implementation of digital public service strategies faces complex challenges, including the digital divide, bureaucratic resistance, low digital literacy, and infrastructure barriers in remote areas. This article aims to review strategies for improving public services in the digital era through an analysis of 20 reputable academic articles (Scopus and Sinta) published during 2020–2026. This research employs a literature review approach. The results identify five main strategy clusters: (1) digital infrastructure and technology transformation; (2) human resource capacity building and digital literacy; (3) governance innovation and system interoperability; (4) strengthening public trust through data security and transparency; and (5) digital inclusivity strategies in public services. These findings contribute to the development of a comprehensive strategic framework for improving public services in the digital era, particularly in the context of developing countries such as Indonesia.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Article Info

#### Article history:

Received May 19, 2026

Revised May 29, 2026

Accepted June 9, 2026

#### Keywords:

Digitalisasi; Pelayanan Publik; Strategi; E-Government; Administrasi Publik.

### ABSTRAK

Era digitalisasi telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik secara fundamental. Pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, berlomba mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi strategi digitalisasi pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan kompleks, mulai dari kesenjangan digital (digital divide), resistensi birokrasi, rendahnya literasi digital, hingga hambatan infrastruktur di daerah terpencil. Artikel ini bertujuan mengkaji strategi peningkatan pelayanan publik di era digital melalui analisis terhadap 20 artikel akademik bereputasi (Scopus dan Sinta) yang diterbitkan pada periode 2020–2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review. Hasil kajian mengidentifikasi lima kluster strategi utama: (1) transformasi infrastruktur dan teknologi digital; (2) peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan literasi digital; (3) inovasi tata kelola dan interoperabilitas sistem; (4) penguatan kepercayaan publik melalui keamanan data dan transparansi;



serta (5) strategi inklusivitas digital dalam pelayanan publik. Temuan ini berkontribusi pada pengembangan kerangka strategi komprehensif untuk peningkatan pelayanan publik di era digital, khususnya dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



*Corresponding Author:*

**Anju Khairunnisa Kalvath**

Universitas Negeri Padang

Email: [anjukhairunnisa04@gmail.com](mailto:anjukhairunnisa04@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah di berbagai negara untuk menerapkan sistem e-government guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Secara global, digitalisasi administrasi publik berkembang sangat pesat, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mempercepat penggunaan platform digital dalam pelayanan masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan koordinasi birokrasi, efektivitas layanan, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga.

Di Indonesia, transformasi digital pemerintahan diwujudkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peningkatan indeks SPBE dan naiknya posisi Indonesia dalam survei UN E-Government menunjukkan adanya kemajuan signifikan. Namun, di balik capaian tersebut masih terdapat berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang berbelit, kurangnya transparansi, serta kesenjangan digital antardaerah. Ketimpangan akses internet antara wilayah maju dan tertinggal menyebabkan implementasi digitalisasi pelayanan publik belum berjalan merata.

Penelitian ini didasarkan pada tiga teori utama, yaitu Digital Era Governance Theory, Public Value Theory, dan New Public Management. Ketiga teori tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada penciptaan nilai publik, efisiensi birokrasi, partisipasi masyarakat, dan orientasi pelayanan kepada warga. Secara operasional, pelayanan publik digital dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan. Sementara itu, strategi digitalisasi pelayanan publik mencakup kebijakan dan program pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam pelayanan masyarakat. Kualitas layanan digital dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan sistem, kecepatan layanan, keandalan informasi, dan responsivitas pemerintah.

Penelitian ini merumuskan tiga fokus utama yang saling berkaitan. Pertama, penelitian ini mengkaji strategi-strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik di era digital, mencakup berbagai pendekatan dan inovasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam mentransformasi layanan konvensional menuju layanan berbasis teknologi. Kedua, penelitian ini menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi digitalisasi

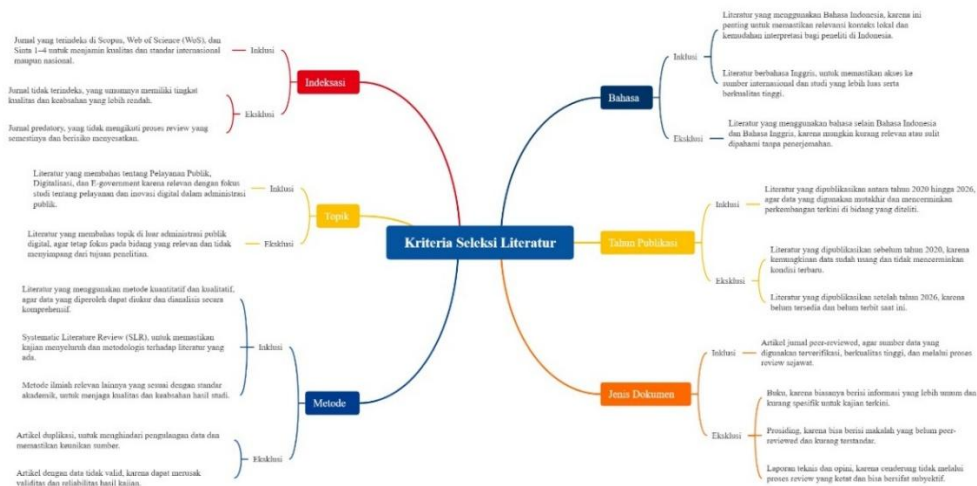


pelayanan publik, khususnya di negara-negara berkembang yang menghadapi tantangan unik seperti keterbatasan infrastruktur, kesenjangan digital, dan kapasitas sumber daya manusia. Ketiga, penelitian ini menelaah hubungan antara strategi digitalisasi, kualitas layanan digital, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik, guna memahami bagaimana keberhasilan transformasi digital secara langsung berdampak pada persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Berbagai studi menunjukkan bahwa strategi digitalisasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik, kepuasan warga, hingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian, terutama terkait konteks negara berkembang seperti Indonesia, karena sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis dan negara maju. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menghasilkan sintesis strategi digitalisasi pelayanan publik yang relevan dengan kondisi Indonesia. Selain memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik digital, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi pemerintah dalam merancang pelayanan publik digital yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

**METODE**

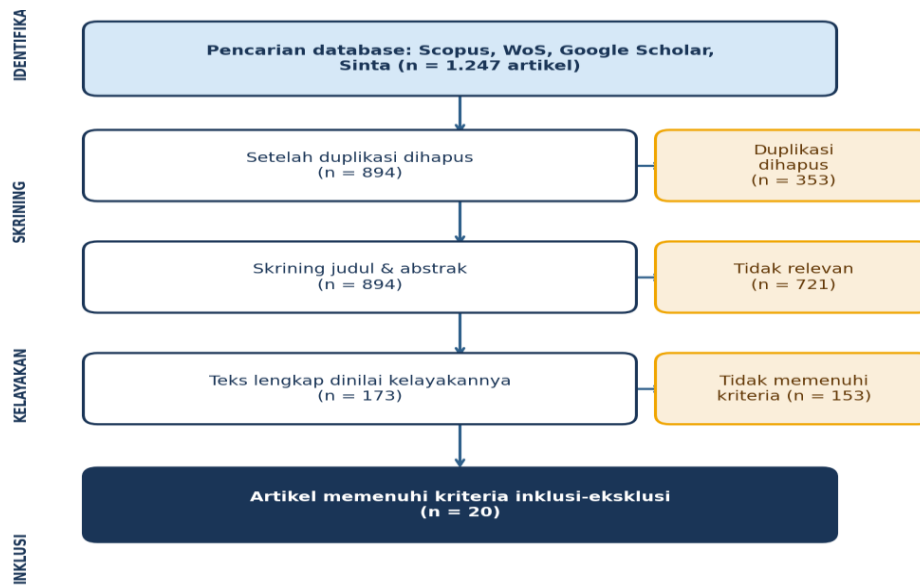
Penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi, menelaah, dan mensintesis berbagai sumber literatur akademik yang relevan secara selektif dan kritis. Literatur review dipilih karena memungkinkan pemetaan perkembangan pengetahuan, identifikasi tema-tema dominan, serta penarikan simpulan berdasarkan kajian mendalam terhadap sejumlah artikel akademik bereputasi (Tranfield et al., 2003). Pencarian literatur dilakukan pada empat database utama: Scopus, Web of Science (WoS), Google Scholar, dan Sinta (Science and Technology Index) Indonesia, pada periode Januari–Maret 2025. Kata kunci pencarian yang digunakan adalah: ("pelayanan publik" OR "public service" OR "e-government" OR "digital government") AND ("digitalisasi" OR "digitalization" OR "digital transformation") AND ("strategi" OR "strategy" OR "improvement"). Pencarian juga menggunakan operator Boolean (AND, OR, NOT) dan pembatasan tahun (2020–2026) untuk memastikan relevansi temporal. Pemilihan artikel dalam kajian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat untuk memastikan relevansi, kualitas, dan validitas sumber literatur yang dianalisis.



Gambar 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Pemilihan Artikel



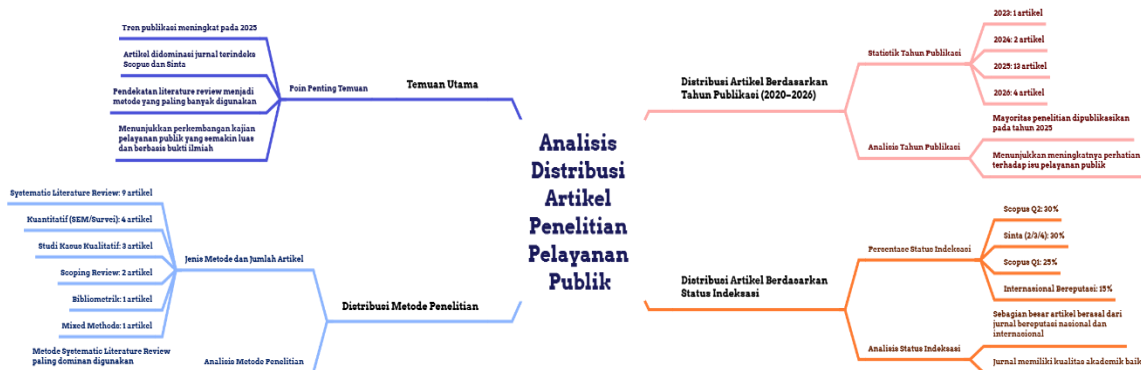
Proses seleksi artikel dilakukan secara bertahap sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1. Pada tahap identifikasi, ditemukan total 1.247 artikel dari keempat database. Setelah penghapusan duplikasi (n = 353), tersisa 894 artikel yang memasuki tahap skrining judul dan abstrak. Sebanyak 721 artikel dieksklusi karena tidak relevan dengan topik kajian. Teks lengkap dari 173 artikel dinilai kelayakannya, dan setelah menerapkan kriteria inklusi-eksklusi secara ketat, diperoleh 20 artikel final yang memenuhi seluruh syarat untuk dianalisis lebih lanjut.



Gambar 2 . Diagram Alur Pemilihan Artikel

Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan komplementer. Pertama, analisis tematik induktif: artikel-artikel yang terpilih dikodekan secara terbuka (open coding) berdasarkan tema-tema utama yang muncul, kemudian dikelompokkan ke dalam kluster tematik melalui proses axial coding. Kedua, analisis deskriptif bibliometrik: meliputi distribusi artikel per tahun, per indeksasi, per metode penelitian, dan per tema, untuk memetakan pola dan tren dalam literatur. Seluruh proses pengkodean dilakukan oleh dua peneliti secara independen dengan tingkat kesepakatan inter-rater (Cohen's Kappa)  $\geq 0,80$  untuk memastikan reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 3. Distribusi 20 Artikel Tahun Publikasi, Indeksasi, dan Metode Penelitian



Berdasarkan analisis bibliometrik terhadap 20 artikel terpilih, ditemukan beberapa pola yang signifikan. Dari segi temporal mayoritas artikel (13 artikel, 65%) dipublikasikan pada tahun 2025, diikuti 4 artikel (20%) pada tahun 2026, dan 2 artikel (10%) pada tahun 2024. Distribusi ini mencerminkan akselerasi minat akademik terhadap digitalisasi pelayanan publik pasca-pandemi COVID-19. Dari segi indeksasi, terdiri atas 5 artikel Scopus Q1 (25%), 6 artikel Scopus Q2 (30%), 6 artikel Sinta (30%), dan 3 artikel jurnal internasional bereputasi lainnya (15%). Dominasi Scopus Q1 dan Q2 (55%) menjamin kualitas akademik kajian, sementara representasi Sinta memastikan relevansi kontekstual dengan kondisi Indonesia. Dari segi metode, Systematic Literature Review (SLR) mendominasi dengan 9 artikel (45%), diikuti penelitian kuantitatif survei/SEM (4 artikel, 20%), studi kasus kualitatif (3 artikel, 15%), scoping review (2 artikel, 10%), serta bibliometrik dan mixed methods (masing-masing 1 artikel, 5%). Untuk memahami secara lebih komprehensif hubungan antara digitalisasi pelayanan publik, penerapan E-Government, dan prinsip Good Governance, diperlukan pemetaan konsep yang menggambarkan keterkaitan berbagai aspek yang terlibat. Pemetaan ini menunjukkan bagaimana transformasi digital tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta kualitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan. Selain itu, pemetaan ini juga mengidentifikasi manfaat yang diperoleh serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.



Gambar 4. Matriks Rangkuman Artikel



Kluster pertama dan paling fundamental yang teridentifikasi dari seluruh literatur adalah kebutuhan akan transformasi infrastruktur teknologi digital sebagai pondasi utama peningkatan pelayanan publik. (Figueredo & Silva, 2026) menemukan bahwa infrastruktur teknologi merupakan enabler fundamental layanan pemerintah yang efektif keandalan sistem, interoperabilitas, dan konektivitas secara langsung mempengaruhi kualitas penyampaian layanan. Tanpa infrastruktur yang memadai, seluruh strategi digital lainnya akan kehilangan pondasi. Temuan ini dipertegas oleh (Smagulova et al., 2025) yang menunjukkan bahwa negara-negara dengan indeks pembangunan tinggi cenderung berfokus pada teknologi disruptif (kecerdasan buatan, big data, blockchain), sementara negara berkembang masih berfokus pada pembangunan infrastruktur digital dasar. Indonesia, dengan penetrasi internet yang masih timpang (87,6% di Jakarta vs. 35,2% di Papua), berada dalam fase transisi yang memerlukan strategi ganda: menyelesaikan pembangunan infrastruktur dasar di daerah tertinggal sambil mengakselerasi adopsi teknologi canggih di daerah yang sudah siap.

Seluruh artikel yang dikaji secara konsisten mengidentifikasi kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor penentu keberhasilan atau kegagalan strategi digitalisasi. Transformasi digital yang berhasil memerlukan adaptasi budaya birokrasi, bukan sekadar adopsi teknologi. Temuan ini mengimplikasikan bahwa investasi pada teknologi tanpa investasi paralel pada pengembangan kapasitas SDM dan perubahan budaya organisasi akan menghasilkan resistensi dan kegagalan implementasi. (Harsoyo & Amanatin, 2025) dalam konteks Indonesia menemukan bahwa meskipun inovasi smart governance meningkatkan aksesibilitas layanan, implementasinya terhambat secara kritis oleh kapasitas SDM lokal yang terbatas terutama di daerah dengan kapasitas fiskal rendah. Hambatan bersifat manusiawi-kapital: daerah terpencil mengalami kesulitan merekrut dan mempertahankan talenta TIK akibat kompensasi rendah dan keterbatasan pengembangan karier. Strategi peningkatan kapasitas SDM digital oleh karena itu harus mencakup program rekrutmen khusus, insentif finansial, pelatihan berkelanjutan, dan mentoring antardaerah.

Kluster ketiga berfokus pada dimensi tata kelola dan interoperabilitas sistem sebagai prasyarat efektivitas strategi digital. Tim Redaksi Publik UNBITAGO (2026) mengidentifikasi interoperabilitas sistem sebagai salah satu dari empat komponen strategi digitalisasi terintegrasi yang esensial, bersama infrastruktur, SDM, dan partisipasi warga. Tanpa interoperabilitas, fragmentasi sistem menciptakan "silo" data yang justru menurunkan efisiensi dan menghambat pengambilan keputusan berbasis data. Open government dan platform kolaborasi merupakan salah satu kluster inovasi digital yang paling berkembang dalam literatur (Sienkiewicz-Małjurek & Zyzak, 2025) menemukan bahwa teknologi digital dalam jaringan administrasi publik paling efektif ketika diterapkan untuk meningkatkan koordinasi lintas instansi dan transparansi proses. Strategi ini mencakup pengembangan single data portal, API terintegrasi antarlembaga, dan platform kolaborasi pemerintah-warga yang memungkinkan co-production layanan publik.

Kepercayaan publik (public trust) muncul sebagai variabel mediasi kritis dalam hubungan antara digitalisasi dan keberhasilan layanan publik. (Virnandes et al., 2025) mengkonfirmasi bahwa digitalisasi secara konsisten berdampak positif terhadap kepercayaan publik apabila didukung oleh tiga kondisi enabling: keamanan data yang kuat, transparansi proses, dan responsivitas sistem. Absennya salah satu dari ketiga kondisi ini dapat mengeliminasi dampak positif digitalisasi bahkan membalikinya menjadi penurunan kepercayaan. (Pham et al., 2023) memperkuat temuan ini dengan menemukan bahwa transparansi merupakan dimensi paling kritis dalam rantai kualitas e-government, perceived value, kepuasan loyalitas warga. (Mo & Beh, 2025) menambahkan dimensi responsivitas sebagai moderator: ketika pemerintah menunjukkan responsivitas tinggi terhadap partisipasi digital warga, tingkat kepuasan meningkat secara disproportional. Implikasi strategisnya adalah



bahwa investasi pada sistem keamanan siber, mekanisme keterbukaan informasi publik, dan saluran respons yang cepat merupakan prioritas yang tidak dapat ditunda.

Kluster kelima yang paling khas dalam konteks negara berkembang adalah strategi inklusivitas digital. (Latupeirissa et al., 2024) memperingatkan bahwa adopsi digital yang cepat di sektor publik berpotensi memarginalkan kelompok-kelompok yang tidak memiliki akses atau tidak terbiasa dengan platform digital, sehingga memperparah ketidaksetaraan layanan. (Prasodjo, 2025) mengkonfirmasi temuan ini: digitalisasi pelayanan publik di Indonesia menciptakan ketimpangan digital yang termanifestasi dalam fragmentasi sistem, rendahnya literasi digital, dan persoalan keamanan data. Strategi inklusivitas digital mencakup: desain layanan yang ramah pengguna (*user-friendly design*) untuk semua segmen masyarakat, penyediaan alternatif layanan non-digital bagi kelompok yang tidak terjangkau, program literasi digital berbasis komunitas, dan kebijakan afirmasi digital yang memberikan prioritas pada daerah dan kelompok tertinggal. (Asmawanti-S et al., 2025) menegaskan bahwa layanan digital pemerintah yang benar-benar bernilai publik harus memenuhi dimensi inklusivitas sebagai syarat mutlak, bukan sekadar bonus tambahan.

Kelima kluster strategi yang teridentifikasi membentuk sebuah kerangka komprehensif yang saling menguatkan. Transformasi infrastruktur menyediakan pondasi teknis; pengembangan kapasitas SDM memastikan adopsi yang efektif; inovasi tata kelola dan interoperabilitas menciptakan ekosistem digital yang kohesif; penguatan kepercayaan publik membangun legitimasi; dan inklusivitas digital menjamin keberlanjutan dan pemerataan manfaat. Kelima strategi ini tidak dapat diimplementasikan secara parsial keberhasilan transformasi digital pelayanan publik memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan semua dimensi secara simultan dan berkesinambungan. Strategi yang efektif harus bersifat kontekstual, adaptif, dan berbasis data local sebuah pendekatan yang menggabungkan standardisasi nasional dengan fleksibilitas daerah.

## **KESIMPULAN**

Kajian literatur terhadap 20 artikel akademik bereputasi (2020–2026) tentang strategi peningkatan pelayanan publik di era digital menghasilkan beberapa simpulan utama. Pertama, digitalisasi pelayanan publik merupakan transformasi multidimensi yang tidak dapat direduksi menjadi sekadar adopsi teknologi. Keberhasilan transformasi memerlukan integrasi simultan dari lima dimensi: infrastruktur, SDM, tata kelola, kepercayaan, dan inklusivitas. Kedua, terdapat paradoks implementasi yang signifikan di Indonesia: meskipun indeks SPBE terus meningkat, 43% pengaduan layanan publik masih terkait dengan masalah-masalah yang seharusnya dapat diselesaikan oleh digitalisasi. Paradoks ini mengindikasikan bahwa strategi digitalisasi yang ada belum sepenuhnya menjawab akar permasalahan birokrasi. Ketiga, kepercayaan publik dan inklusivitas digital merupakan dimensi yang sering diabaikan namun sangat menentukan keberhasilan jangka panjang strategi digitalisasi pelayanan publik. Keempat, konteks lokal dan kapasitas daerah harus menjadi variabel utama dalam perancangan strategi digitalisasi, bukan sekadar variabel kontrol. Berdasarkan temuan kajian, disarankan pemerintah perlu mengembangkan indeks kesiapan digital daerah yang komprehensif sebagai basis perencanaan strategi yang kontekstual dan lokasi anggaran digitalisasi perlu mempertimbangkan proporsi yang setara antara infrastruktur teknologi dan pengembangan kapasitas SDM lalu perlu dikembangkan mekanisme interoperabilitas nasional yang mewajibkan seluruh sistem e-government terhubung melalui standar API terbuka dan juga program digital literacy berbasis komunitas perlu diintegrasikan ke dalam kurikulum



pendidikan dasar dan program pemberdayaan masyarakat serta kajian longitudinal yang mengikuti perkembangan implementasi SPBE di daerah spesifik sangat dibutuhkan untuk mengisi celah riset yang teridentifikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmawanti-S, D., Afiah, N. N., Ritchi, H., & Suharman, H. (2025). Literature review of government digital services based on public value theory and citizen perspectives. In *Cogent Business and Management* (Vol. 12, Number 1). Cogent OA.  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494>
- Figueredo, E., & Silva, L. C. S. (2026). Challenges of Digital Services in Public Administration in the Era of Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-026-03277-z>
- 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), 674–688.  
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v9i3.102160>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 16, Number 7). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI).  
<https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Mo, H., & Beh, L. S. (2025). From Expectation and Participation to Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Government Responsiveness in Digital Government. *Administrative Sciences*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. In *BMJ* (Vol. 372). BMJ Publishing Group.  
<https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Prasodjo, T. (2025). Rethinking Bureaucracy in the Digital Era: A Qualitative Review of Public Sector Transformation in Indonesia. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 5(2), 290–301. <https://doi.org/10.52970/grsse.v5i2.1425>
- Sienkiewicz-Małyjurek, K., & Zyzak, B. (2025). Digital Technologies in Public Administration Networks: Systematic Literature Review and Research Avenues. *Administration and Society*, 57(8–9), 1051–1087.  
<https://doi.org/10.1177/00953997251369090>
- Smagulova, S., Bastikov, D., Omarov, A., & Omarova, B. (2025). The evolution and development of public administration digitalization: an international bibliometric analysis. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2548018>



Szedmák, B., Varga, L., & Szabó, R. Z. (2025). Digital Transformation of Public Services: The Case of the Document Management Application. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2520522>

Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review\*. In *British Journal of Management* (Vol. 14).

Virnandes, S. R., Shen, J., & Vlahu-Gjorgievska, E. (2025). Demystifying the Relationship between Digitalization of Government Services and Public Trust: A Scoping Review. In *Digital Government: Research and Practice* (Vol. 6, Number 3). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3716172>