UNIVERSITAS
GADJAH MADA
The Impact of Digital Transformation on Street-Level Bureaucratsâ€™ Performance: A Systematic Literature Review
AMALIA SEKAR INDAH, Prof. Dr. Torontuan Keban Yeremias, S.U., MURP.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Driven by a rapid advancement and evolving management practices, digital transformation has become a key driver of development and innovation, particularly in the public sector. However, less attention has been paid to how this transformation shapes government institutions' internal dynamics, particularly civil servants' performance through koopmans' dimension. Street-Level Bureaucrats (SLBs), who interact directly with the public and implement policies at the frontline, play a critical role in making discretionary decisions that shapes policy outcomes and reflect public sector effectiveness. This study examines the relationship between digital transformation and SLB work performance, measured through Koopmans' Individual Work Performance (IWP) model, using a Systematic Literature Review (SLR) guided by PRISMA. From 26 included publications, task performance emerged as the most prominent dimension, while contextual performance was the least presented. Adaptive performance underpinned the other three dimensions, mediating whether bureaucrats respond to digital transformation defensively or effectively, depending on their coping strategies. This produced a dynamic spectrum of employee behavior shaped by responses to uncertainty, ambiguity, and shifting constraints. Overall, findings suggest that successful digital transformation in public bureaucracies depends more on institutional adaptive capacity than on technology itself, rather than the systematic automation of discretion. Future research is recommended to adopt mixed-methods approach, combining Koopmans' framework with surveys and interviews to further explore underexamined aspects of this topic in the public sector.

Keywords: Digital transformation; Street-level bureaucrats; Individual work performance; Koopmans.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
The Impact of Digital Transformation on Street-Level Bureaucratsâ€™ Performance: A Systematic Literature Review
AMALIA SEKAR INDAH, Prof. Dr. Torontuan Keban Yeremias, S.U., MURP.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Didorong oleh kemajuan pesat dan praktik manajemen yang terus berkembang, transformasi digital telah menjadi pendorong utama pembangunan dan inovasi, terutama di sektor publik. Namun, kurang mendapat perhatian adalah bagaimana transformasi ini membentuk dinamika internal lembaga pemerintah, khususnya kinerja pegawai negeri sipil melalui dimensi Koopmans. Birokrat Tingkat Lapangan (SLB), yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menerapkan kebijakan di garis depan, memainkan peran penting dalam mengambil keputusan diskresioner yang membentuk hasil kebijakan dan mencerminkan efektivitas sektor publik. Penelitian ini mengkaji hubungan antara transformasi digital dan kinerja kerja SLB, yang diukur melalui model Kinerja Kerja Individu (IWP) Koopmans, dengan menggunakan Tinjauan Pustaka Sistematis (SLR) yang dipandu oleh PRISMA. Dari 26 publikasi yang disertakan, kinerja tugas muncul sebagai dimensi yang paling menonjol, sementara kinerja kontekstual adalah yang paling jarang dibahas. Kinerja adaptif menjadi landasan bagi tiga dimensi lainnya, berperan sebagai mediator dalam menentukan apakah birokrat merespons transformasi digital secara defensif atau efektif, tergantung pada strategi penyesuaian mereka. Hal ini menghasilkan spektrum dinamis perilaku pegawai yang dibentuk oleh respons terhadap ketidakpastian, ambiguitas, dan batasan yang terus berubah. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam birokrasi publik lebih bergantung pada kapasitas adaptif kelembagaan daripada pada teknologi itu sendiri, bukan pada otomatisasi sistematis atas diskresi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengadopsi pendekatan campuran (mixed-methods), yang menggabungkan kerangka kerja Koopmans dengan survei dan wawancara guna mengeksplorasi lebih lanjut aspek-aspek yang belum banyak diteliti dari topik ini di sektor publik.

Kata kunci: Transformasi digital; Pegawai tingkat lapangan; Kinerja kerja individu; Koopmans.