

Transformasi Layanan Perizinan Di Kabupaten Kampar (Lapak Ocu) Inovasi Digital Meningkatkan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Mempermudah Akses

Transformation Of Licensing Services In Kampar Regency (Ocu Platform) Digital Innovation Increases The Capacity Of Local Government In Facilitating Access

Ahmad Fitra Yuza^{a*}, Habibul Fijar Dirgantara^b

Universitas Islam Riau, Indonesia^{a,b}

^aFitra.ip@soc.uir.ac.id

Abstract

This research presents the process of transformation and aims to see how licensing services in Kampar Regency change when the digital innovation LAPAK OCU helps the local government become stronger and makes services more accessible to the public. The research is qualitative and uses observation, interviews, and document studies as data collection methods. The study shows that licensing services were still traditional, slow, and not transparent before the implementation of LAPAK OCU. After the implementation of the digital system, many changes occurred, including increased service effectiveness, ease of access, and transparency in the licensing process. In addition, thanks to this innovation, the local government institution is stronger, particularly in terms of human resources and more integrated work systems. The results indicate that the digitalization of public services can be an effective tool to improve service delivery and increase public satisfaction. Thus, LAPAK OCU can serve as a relevant innovation model that can be applied in the development of digital-based public services in other regions.

Keywords: Digital Transformation, Public Services, Licensing, Local Government Capacity

Abstrak

Penelitian ini menyanggah tentang proses transformasi dan bertujuan untuk melihat bagaimana layanan perizinan di Kabupaten Kampar berubah ketika inovasi digital LAPAK OCU membantu pemerintah daerah menjadi lebih kuat dan membuat layanan lebih mudah diakses bagi masyarakat. Penelitian adalah kualitatif dan menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Studi menunjukkan bahwa layanan perizinan masih tradisional, lambat, dan tidak transparan sebelum penerapan LAPAK OCU. Setelah penerapan sistem digital, terjadi banyak perubahan, termasuk peningkatan efektivitas layanan, kemudahan akses, dan transparansi proses perizinan. Selain itu, berkat inovasi ini, kelembagaan pemerintah daerah lebih kuat, terutama dalam hal sumber daya manusia dan sistem kerja yang lebih terintegrasi. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, LAPAK OCU dapat berfungsi sebagai model inovasi yang relevan yang dapat diterapkan dalam pengembangan layanan publik berbasis digital di daerah lain.

Kata kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Perizinan, Kapasitas Pemerintah Daerah

1. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi (Aleisa, 2024) dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, jelas, dan akuntabel (Provin et al., 2024), transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi keharusan (Müller et al., 2024). Pemerintah daerah harus mampu beradaptasi dengan membuat pelayanan baru yang tidak hanya efektif tetapi juga mudah diakses (Valtakoski & Glaa, 2024). Dalam situasi seperti ini, menerapkan gagasan E-Government menjadi salah satu pendekatan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena prosedur yang kompleks, waktu yang lama, dan kurangnya transparansi, layanan perizinan

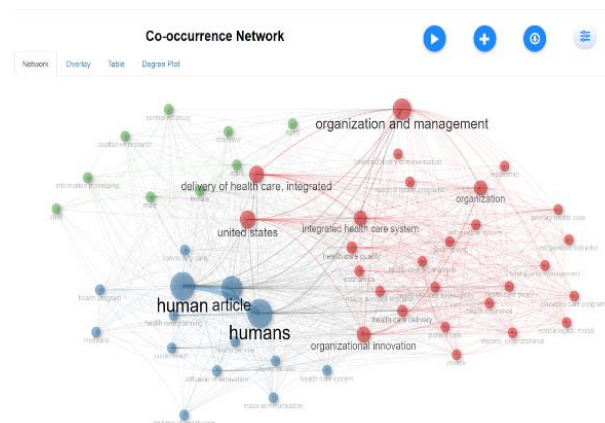
seringkali menjadi salah satu bidang strategis yang menjadi perhatian (Wutich et al., 2024). Kondisi ini juga terjadi di Kabupaten Kampar, di mana sistem pelayanan lama menghadapi banyak tantangan administratif dan operasi. Akibatnya, solusi yang mampu menangani masalah secara menyeluruh diperlukan.

Di Indonesia, kemajuan teknologi mengubah pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Lim, 2025). Banyak pemerintah daerah menghadapi masalah perizinan yang lambat, birokratis, dan tidak transparan, yang menghalangi usaha dan masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan mudah (Karatzas et al., 2024). Sebagai salah satu wilayah di Provinsi Riau, Kabupaten Kampar juga menghadapi masalah ini. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar merilis produk digital baru yang disebut Layanan Perizinan Keliling Online Cepat untuk Semua (LAPAK OCU). LAPAK OCU dibuat untuk mempercepat proses perizinan, mempermudah layanan bagi masyarakat di berbagai wilayah, dan meningkatkan kapasitas pemerintah daerah untuk menyediakan layanan publik yang responsif.

Pemerintah Kabupaten Kampar membuat inovasi digital bernama LAPAK OCU (Layanan Perizinan Online Kabupaten Kampar). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mempercepat proses perizinan, dan meningkatkan akses masyarakat ke layanan. Sistem ini juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah untuk mengelola layanan berbasis teknologi.

Hal ini adalah tren yang berlaku di seluruh negara (Jamarani et al., 2024), di mana pemerintah mendorong semua pemerintah daerah untuk menerapkan inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi (Cardoso et al., 2024), transparansi, dan kualitas layanan publik (Huque & Ferdous, 2024). Menurut data yang dikumpulkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Indeks Inovasi Daerah, 531 pemerintah daerah di seluruh Indonesia telah melaporkan lebih dari 36.000 inovasi hingga tahun 2025. Digitalisasi layanan publik, manajemen administrasi, dan program smart city adalah beberapa contoh dari inovasi ini. Bagian dari gelombang inovasi ini adalah LAPAK OCU, yang berfokus pada perubahan layanan perizinan. Ini juga merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah untuk menghadapi era digital (Das, 2024).

Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan layanan perizinan digital di Kabupaten Kampar maupun daerah lain yang memiliki karakteristik serupa. Meskipun berbagai studi telah membahas inovasi pelayanan, *state-of-the-art* dari hasil analisis bibliometrik hingga oktober 2025 menunjukkan bahwa hanya terdapat 133 dokumen yang relevan dengan topik ini. Di sisi lain, penelitian yang secara spesifik mengintegrasikan pendekatan implementasi, menilai efektivitas inovasi, serta mengevaluasi kontribusinya terhadap kapasitas pemerintah daerah masih sangat terbatas.



Gambar 1. Research Gap Penelitian

Banyak penelitian yang membicarakan terkait inovasi, seperti (Paranata, 2025), (Mushtaq & Shah, 2024), (Latupeirissa et al., 2024), (Garlatti et al., 2025) (Gräfe et al., 2024), penelitian lain juga membahas terkait e-government seperti (Purnamasari et al., 2025), (Liu, 2024), (Willia Gusman, 2024), (Yigitcanlar et al., 2024), (Naruetharadhol et al., 2024), sedangkan Penelitian ini menghadirkan **novelty** atau **kebaruan** dengan menelaah bagaimana fleksibilitas kebijakan dalam inovasi, keterlibatan multi pemangku kepentingan, serta mekanisme umpan balik dapat meningkatkan efektivitas mitigasi dan respons terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Berbeda dari studi sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek mempunyai 4 kata kunci yang banyak dilakukan yaitu: Inovasi, Integrated service, program dan information Selain itu, penelitian ini juga menekankan secara rinci tahapan implementasi, menilai efektivitas inovasi, serta mengevaluasi kontribusinya terhadap kapasitas pemerintah daerah Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya literatur mengenai Transformasi Layanan Perizinan di Kabupaten Kampar (LPAK OCU) Inovasi Digital Meningkatkan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Mempermudah Akses.

2. Metode

kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini (Schlunegger et al., 2024), menjadi lebih mudah bagi peneliti untuk mengumpulkan berbagai data tentang subjek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumentasi, wawancara, dan observasi. Pengumpulan data adalah serangkaian tindakan yang saling terkait yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Ahmed et al., 2025). Teknik ini dipilih karena ingin memastikan bahwa proses analisis data dari berbagai sumber dan dari berbagai teknik sinkron sejak pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sehingga berjalan dengan lancar. Data akan diarahkan melalui jalur ini untuk mengidentifikasi hubungan, kategori, dan sifat. Ini akan memungkinkan untuk mencapai kesimpulan yang tepat. Studi ini dilakukan di Kabupaten Kampar.

Peneliti akan mengumpulkan data melalui (Lim, 2025) wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mencapai tujuan penelitian. Kedua, data kasar diperoleh dari laporan tertulis lapangan. Sejauh yang kami ketahui, data penelitian telah dikurangi. Analisis mencakup pengurangan data, bukan dilakukan secara terpisah. Peneliti dipengaruhi oleh pilihan mereka untuk melakukan analisis (Bouncken et al., 2025). Ini termasuk keputusan mereka tentang data mana yang dikodekan dan mana yang

dibuang, pola mana yang meringkas jumlah bagian yang tersebar, dan alur cerita apa yang sedang berkembang. Reduksi data adalah analisis data yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengkalifikasikannya. Selain itu, tindakan dan kesimpulan dimungkinkan oleh penyediaan data dalam bentuk kumpulan informasi yang terorganisir. Penyajian yang lebih baik adalah komponen penting dari analisis kualitatif yang valid. Berbagai matriks, grafik, jaringan, dan bagan dibahas dalam penyajian. Selain itu, dirancang untuk menggabungkan informasi yang padu dan mudah diakses (Braun & Clarke, 2025) sehingga seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atau terus melakukan analisis sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

Terakhir, memverifikasi dan menarik kesimpulan adalah bagian dari operasi konfigurasi yang utuh, hasil yang akan digunakan selama penelitian terkait dengan Transformasi Layanan Perizinan di Kabupaten Kampar (LAPAK OCU) Inovasi Digital Meningkatkan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Mempermudah Akses.

3. Hasil Dan Pembahasan

Transformasi Layanan Perizinan di Kabupaten Kampar (LAPAK OCU) Inovasi Digital Meningkatkan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Mempermudah Akses

A. Akses dan Efisiensi Layanan

Salah satu tanda pertama bahwa masyarakat merasakan transformasi layanan adalah kemudahan akses. Sebelum LAPAK OCU digunakan, akses ke layanan sangat bergantung pada kehadiran fisik masyarakat di kantor pelayanan. Ini secara tidak langsung menyebabkan masalah waktu, biaya, dan hambatan geografis. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengajukan perizinan melalui internet tanpa dibatasi oleh lokasi atau waktu. Ini meningkatkan akses ke layanan. Hal ini memperluas jangkauan layanan dan mengurangi perbedaan akses antara masyarakat perdesaan dan kota.

Secara kualitatif, informan mengatakan bahwa kemudahan akses ini membuat orang merasa lebih bebas untuk mengurus izin mereka sendiri tanpa bergantung pada pihak perantara. Kondisi ini menunjukkan pergeseran paradigma pelayanan: dari berpusat pada pemerintah menjadi berpusat pada pengguna. Ini adalah ciri khas E-Government. Otomatisasi proses administrasi meningkatkan efisiensi layanan. Proses perizinan pada sistem konvensional melibatkan banyak tahapan yang dilakukan secara manual, yang memerlukan waktu yang lama dan rentan terhadap duplikat pekerjaan.

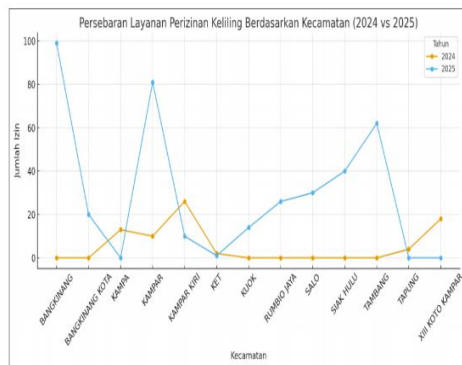
Alur layanan menjadi lebih mudah dengan LAPAK OCU karena sistem menggabungkan pengajuan, verifikasi, dan penerbitan izin ke dalam satu platform. Hal ini meningkatkan waktu layanan dan mengurangi kemungkinan kesalahan administratif. Dari sudut pandang organisasi, optimalisasi sumber daya manusia berkorelasi dengan efisiensi ini; ini akan memungkinkan aparaturnya untuk mencurahkan lebih banyak perhatian pada tugas pengambilan keputusan dan pengawasan daripada tugas administratif biasa. Oleh karena itu, digitalisasi membantu meningkatkan produktivitas sektor publik.

Dalam penelitian ini, kami melihat proses transformasi layanan perizinan di Kabupaten Kampar melalui inovasi digital LAPAK OCU. Berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan pemeriksaan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa

sistem pelayanan perizinan masih didominasi oleh prosedur manual, yang cenderung lambat dan tidak transparan sebelum implementasi inovasi. Seringkali, masyarakat harus pergi langsung ke kantor pelayanan dan menghadapi banyak alur birokrasi dan ketidakpastian waktu penyelesaian. Kondisi ini menimbulkan pandangan buruk tentang kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan informasi.

Selain itu, aparatur pemerintah daerah menghadapi masalah dalam mengelola layanan (Zhou et al., 2025), terutama yang berkaitan dengan sistem administrasi yang belum terintegrasi. Kesalahan dan keterlambatan mungkin terjadi karena proses pencatatan dilakukan secara manual. Dalam situasi ini, terdapat perbedaan antara layanan yang diberikan dan harapan masyarakat, sebagaimana dijelaskan. Mekanisme pelayanan mengalami perubahan yang signifikan sejak LAPAK OCU dilaksanakan. Sekarang orang dapat mengakses layanan secara online, yang sebelumnya mengharuskan kehadiran fisik. Ini mempermudah masyarakat untuk mengajukan perizinan kapan saja dan dari mana saja. Informasi tentang peraturan dan prosedur menjadi lebih jelas dan mudah diakses. Pengalaman yang disampaikan informan menunjukkan bahwa proses pengajuan izin menjadi lebih cepat dan terorganisir dan memberikan kepastian waktu yang lebih jelas.

Adapun persebaran layanan perizinan keliling online cepat untuk semua (LAPAK OCU).



Gambar 2. Persebaran Layanan Perizinan Keliling

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Kampar

Penerapan sistem digital ini juga menghasilkan pola kerja yang lebih efisien. Dengan memungkinkan proses verifikasi dokumen dilakukan secara teratur, data disimpan dengan lebih rapi, dan koordinasi antar bagian menjadi lebih mudah. Selain itu, aparatur mulai beradaptasi dengan penggunaan teknologi untuk membantu tugas pelayanan. Pengadopsian sistem ini tidak tergantung pada kemudahan penggunaan atau manfaat yang dirasakan, yang sejalan dengan model penerimaan teknologi. Studi ini menemukan dalam tahap evaluasi bahwa penerapan LAPAK OCU berdampak pada aspek teknis pelayanan serta tata kelola pemerintahan secara keseluruhan. Karena masyarakat dapat melihat proses perizinan secara langsung melalui sistem, transparansi meningkat. Karena setiap tahapan layanan didokumentasikan secara digital, akuntabilitas aparatur juga meningkat. Selain itu, karena adanya sistem pelaporan yang terintegrasi, keluhan masyarakat direspons lebih cepat.

Transformasi ini adalah hasil dari penerapan konsep E-Government, yang melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, inovasi ini membantu kelembagaan pemerintah daerah menjadi lebih baik dalam hal sumber daya manusia dan sistem kerja yang lebih canggih.

B. Transparansi

Transparansi adalah salah satu indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik. Dalam sistem konvensional, keterbatasan akses informasi seringkali menyebabkan masyarakat menjadi tidak yakin dan memandang layanan dengan buruk. Dengan menggunakan LAPAK OCU, masyarakat dapat mengakses informasi yang lebih terbuka tentang persyaratan, prosedur, dan status permohonan secara real-time. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan publik dan mengurangi kemungkinan praktik maladministrasi.

Di sisi lain, responsivitas sistem digital menghasilkan jejak audit digital (Walker, 2026), yang memungkinkan untuk melacak setiap proses layanan. Dengan demikian, mekanisme pengawasan internal dan eksternal diperkuat, dan aparatur dimotivasi untuk bekerja secara lebih bertanggung jawab dan lebih seperti ahli. Responsivitas menunjukkan seberapa cepat dan tepat pemerintah menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Dalam sistem sebelumnya, pengaduan diproses lebih lambat karena keterbatasan komunikasi.

Dengan adanya LAPAK OCU, responsivitas meningkat karena sistem memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan melalui berbagai kanal. Dengan informasi yang tersentralisasi, aparatur dapat menemukan dan menindaklanjuti masalah dengan lebih cepat. Selain itu, peningkatan transparansi dan responsivitas ini menunjukkan bahwa budaya kerja aparatur telah berubah menuju pola pelayanan yang lebih proaktif dan fleksibel. Hal ini menjadi bukti signifikan dari transformasi birokrasi kontemporer.

Tingkat penerimaan pengguna sangat memengaruhi keberhasilan penerapan sistem digital. Dalam konteks LAPAK OCU, baik masyarakat maupun pemerintah menunjukkan bahwa mereka sebagian besar telah menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem. Menurut masyarakat, sistem mudah digunakan, informatif, dan membantu mempercepat proses layanan. Aparatur sedang mengalami proses pembelajaran, yang mendorong peningkatan keterampilan digital. Dalam model penerimaan teknologi, persepsi kemudahan penggunaan (persepsi kemudahan penggunaan) dan manfaat (persepsi manfaat) menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi. Kerangka ini dapat menjelaskan fenomena ini. Oleh karena itu, desain sistem yang sederhana dan relevan sangat penting untuk keberhasilan inovasi ini.

C. Peningkatan Kapasitas Layanan

Melalui LAPAK OCU, transformasi digital memengaruhi kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dan pengguna layanan. Sumber daya manusia dan sistem organisasi adalah dua komponen utama yang menunjukkan peningkatan kapasitas ini. Aparatur sumber daya manusia menjadi lebih mahir dalam penggunaan teknologi dan lebih siap untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dalam sistem kerja. Hal ini menunjukkan bahwa ada proses pembelajaran organisasi yang berkelanjutan. Dari perspektif kelembagaan, penerapan sistem digital membantu membangun tata kelola yang lebih baik dan terstruktur. Proses kerja yang lebih terorganisir, terukur, dan berbasis data membantu pengambilan keputusan yang lebih baik. Secara keseluruhan, peningkatan kemampuan ini meningkatkan fungsi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik yang berpengalaman dan siap untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Dalam inovasi terbaru dari LAPAK OCU, hanya ada tiga jenis layanan yang ditawarkan: penerbitan perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan pendampingan pembuatan akun Sistem Informasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik Berbasis Cloud (SI CANTIK CLOUD). SI CANTIK CLOUD adalah aplikasi perizinan online yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP daerah untuk mengelola layanan perizinan dan non-perizinan secara elektronik. Jenis perizinan yang ketiga diterbitkan melalui LAPAK OCU yaitu pendampingan pembuatan akun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang dikembangkan oleh Kementerian PUPR RI yang berfungsi sebagai sistem resmi untuk mengurus Perizinan Bangunan Gedung (PBG).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPAK OCU berfungsi dengan baik sebagai alat untuk mengubah layanan perizinan di Kabupaten Kampar. Perubahan yang terjadi tidak hanya membuat layanan lebih mudah diakses, tetapi juga mendorong sistem pelayanan yang lebih efektif, jelas, dan berfokus pada kebutuhan publik.

4. Simpulan

Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital LAPAK OCU untuk mengubah layanan perizinan di Kabupaten Kampar secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik. Digitalisasi layanan dapat mempercepat proses perizinan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan, dan memperluas akses masyarakat. Dari sudut pandang kualitatif, keberhasilan inovasi ini tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi; kemampuan pemerintah daerah untuk mengendalikan transformasi organisasi dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia juga merupakan faktor penting. Sistem yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan responsivitas layanan dan tingginya penerimaan pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip E-Government dan didukung oleh faktor penerimaan teknologi yang disebutkan dalam Model Penerimaan Teknologi (Wang et al., 2025).

Secara keseluruhan, LAPAK OCU tidak hanya menawarkan inovasi teknis, tetapi juga berfungsi sebagai alat strategis untuk mendorong reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih ramah masyarakat dan efisien. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan kesiapan kelembagaan, teknologi, dan sumber daya manusia, model ini dapat diterapkan di bidang lain.

Daftar Pustaka

- Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., Ameen, B. M. M., & Khahir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 6, 100198.
- Aleisa, N. (2024). Key factors influencing the e-government adoption: a systematic literature review. *Journal of Innovative Digital Transformation*, 1(1), 14–31.
- Bouncken, R. B., Czakon, W., & Schmitt, F. (2025). Purposeful sampling and saturation in qualitative research methodologies: recommendations and review. *Review of Managerial Science*, 1–37.
- Braun, V., & Clarke, V. (2025). Reporting guidelines for qualitative research: A values-based approach. *Qualitative Research in Psychology*, 22(2), 399–438.
- Cardoso, R. C., Sohn, A. P. L., Ferasso, M., & Júnior, S. P. (2024). Open innovation in the tourism field: A systematic literature review. *Journal of Open Innovation:*

- Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100359.
- Das, D. K. (2024). Exploring the symbiotic relationship between digital transformation, infrastructure, service delivery, and governance for smart sustainable cities. *Smart Cities*, 7(2), 806–835.
- Garlatti, A., Iacuzzi, S., Pauluzzo, R., & Pericolo, E. (2025). Assessing the effect of digitalisation on a public “self-servicing” service. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*.
- Gräfe, P., Marienfeldt, J., Wehmeier, L. M., & Kuhlmann, S. (2024). Changing tasks and changing public servants? The digitalisation and automation of public administrative work. *Information Polity*, 13837605241289772.
- Huque, A. S., & Ferdous, J. (2024). Electronic public service delivery: progress and challenges in Bangladesh. *Public Administration and Policy*, 27(1), 19–30.
- Jamarani, A., Haddadi, S., Sarvzadeh, R., Haghi Kashani, M., Akbari, M., & Moradi, S. (2024). Big data and predictive analytics: A systematic review of applications. *Artificial Intelligence Review*, 57(7), 176.
- Karatzas, S., Papageorgiou, G., Lazari, V., Bersimis, S., Foustieris, A., Economou, P., & Chassiakos, A. (2024). A text analytic framework for gaining insights on the integration of digital twins and machine learning for optimizing indoor building environmental performance. *Developments in the Built Environment*, 18, 100386.
- 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. *Sustainability*, 16(7), 2818.
- Lim, W. M. (2025). What is qualitative research? An overview and guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199–229.
- Liu, D. (2024). Local government competition and resource allocation efficiency. *Finance Research Letters*, 60, 104830.
- Müller, N., Tavares, P., & Simão, J. (2024). How should we interpret silence in qualitative communication studies? *Social Sciences*, 13(6), 310.
- Mushtaq, S., & Shah, M. (2024). Critical factors and practices in mitigating cybercrimes within e-government services: A rapid review on optimising public service management. *Information*, 15(10), 619.
- Naruetharadhol, P., ConwayLenihan, A., & McGuirk, H. (2024). Assessing the role of public policy in fostering global eco-innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100294.
- Paranata, A. (2025). A Systematic Literature Review of Anti-corruption Policy: A Future Research Agenda in Indonesia. *Public Organization Review*, 1–34.
- Provin, A. P., Leal Vieira Cubas, A., de Aguiar Dutra, A. R., Carneiro Mussi, C., Junges, I., Nunes, N. A., Casagrande, J. L., & Salgueirinho Osório de Andrade Guerra, J. B. (2024). Qualitative research parameters in studies on frugal innovation. *International Journal of Qualitative Methods*, 23, 16094069241237550.
- Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101621.
- Schlunegger, M. C., Zumstein-Shaha, M., & Palm, R. (2024). Methodologic and data-analysis triangulation in case studies: A scoping review. *Western Journal of Nursing Research*, 46(8), 611–622.
- Valtakoski, A., & Glaa, B. (2024). Beyond templates: methodological reporting

- practices and their impact in qualitative service research. *Journal of Service Management*, 35(6), 66–108.
- Walker, D. (2026). Debate: Innovation in governance—why are we so profligate? *Public Money & Management*, 46(3), 248–249.
- Wang, X., Iqbal, S., Amin, N., Hussain, M., Zaman, S., & Khan, S. (2025). The role of government effectiveness, technological innovations, natural resource protection on carbon emissions in Gulf Cooperation Council region: A pathway for achieving sustainable development goals by 2030. *Journal of Environmental Management*, 377, 124506.
- Willia Gusman, S. (2024). Development of the Indonesian Government's Digital Transformation. *Dinasti International Journal of Education Management & Social Science*, 5(5).
- Wutich, A., Beresford, M., & Bernard, H. R. (2024). Sample sizes for 10 types of qualitative data analysis: An integrative review, empirical guidance, and next steps. *International Journal of Qualitative Methods*, 23, 16094069241296206.
- Yigitcanlar, T., David, A., Li, W., Fookes, C., Bibri, S. E., & Ye, X. (2024). Unlocking artificial intelligence adoption in local governments: Best practice lessons from real-world implementations. *Smart Cities*, 7(4), 1576–1625.
- Zhou, D., Kohtamäki, M., Peng, X., & Kong, X. (2025). How digital orientation impacts service innovation in hotels: The role of digital capabilities and government support. *Tourism Economics*, 31(2), 221–244.