

# Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang di Era Industri 4.0 di Kabupaten Subang

Nopy Nopylasari<sup>1</sup>

[nopynopylasary@gmail.com](mailto:nopynopylasary@gmail.com)

Sandi Wahyu<sup>2</sup>

[Pamungkassandipamungkas952@gmail.com](mailto:Pamungkassandipamungkas952@gmail.com)

Bagus Setyadi<sup>3</sup>

[bagheaus@yahoo.com](mailto:bagheaus@yahoo.com)

Dadan<sup>4</sup>

[dadanprada1969@gmail.com](mailto:dadanprada1969@gmail.com)

## Abstrak

Dalam era Industri 4.0, transformasi digital menjadi penting dalam meningkatkan kualitas administrasi publik. Studi ini meneliti tantangan dan peluang yang dihadapi Kabupaten Subang dalam mengadopsi transformasi digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, kami menganalisis proses transformasi, mengidentifikasi tantangan implementasi seperti infrastruktur TIK yang terbatas dan keterampilan SDM yang kurang, serta menggali peluang seperti peningkatan efisiensi dan partisipasi masyarakat. Hasilnya memberikan pemahaman yang mendalam tentang dinamika transformasi digital di tingkat lokal, dengan implikasi yang relevan untuk daerah lain dalam menghadapi tantangan serupa di era digital ini.

**Kata kunci:** Transformasi Digital, Administrasi Publik, Era Industri 4.0, Kabupaten Subang, Tantangan dan Peluang, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Efisiensi Layanan Publik, Partisipasi Masyarakat

## *Abstract*

*In the era of Industry 4.0, digital transformation is crucial in enhancing the quality of public administration. This study examines the challenges and opportunities faced by Subang District in adopting digital transformation. Using a qualitative approach, we analyze the transformation process, identify implementation challenges such as limited ICT infrastructure and insufficient human resources skills, and explore opportunities such as increased efficiency and citizen participation. The findings provide an in-depth understanding of the dynamics of digital transformation at the local level, with relevant implications for other regions facing similar challenges in this digital era.*

**Keywords,** *Digital transformation, Public administration, Industry 4.0 era, Subang District, Challenges and opportunities, Information and Communication Technology (ICT), Public service efficiency, Citizen participation*

## **1. Pendahuluan**

Pada era Industri 4.0, terjadi kemajuan teknologi yang pesat, terutama dalam digitalisasi, *Internet of Things* (IoT), big data, dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). Transformasi ini tidak hanya memengaruhi sektor swasta, tetapi juga sektor publik. Pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kabupaten Subang, sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang di Indonesia, tidak terkecuali dari tuntutan tersebut.

Transformasi digital dalam administrasi publik melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan warga negara. Konsep ini sejalan dengan teori *E-Government*, yang menyatakan bahwa penerapan teknologi dalam pemerintahan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Heeks, 2006). Selain itu, transformasi ini juga sejalan dengan teori *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Hood, 1991).

Meskipun begitu, transformasi digital tidak datang tanpa tantangan. Infrastruktur TIK yang belum memadai, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi menjadi beberapa tantangan utama yang dihadapi. Namun, di sisi lain, terdapat peluang yang signifikan. Penyediaan akses informasi dan layanan yang lebih baik, peningkatan partisipasi warga, dan pengambilan keputusan berbasis data adalah beberapa dari peluang tersebut yang dapat secara substansial meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah utama yang akan dibahas:

### **Bagaimana proses transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang?**

Proses transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang menjadi fokus utama penelitian ini. Transformasi digital mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks Kabupaten Subang, pemahaman tentang proses ini akan memberikan gambaran tentang sejauh mana pemerintah setempat telah mengadopsi dan menerapkan teknologi digital dalam proses administratif mereka. Analisis tentang proses ini akan membantu mengidentifikasi tahapan, strategi, dan tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan transformasi digital di level lokal.

### **Apa saja tantangan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Subang dalam menerapkan transformasi digital?**

Tantangan adalah bagian integral dari proses transformasi digital. Identifikasi tantangan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Subang akan membantu dalam mengevaluasi hambatan-hambatan yang perlu diatasi untuk mewujudkan transformasi digital yang berhasil. Tantangan tersebut dapat meliputi aspek teknis, kebijakan, organisasi, sumber daya manusia, serta budaya organisasi. Memahami tantangan-tantangan ini akan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang menghambat atau memperlambat proses transformasi digital di Kabupaten Subang.

## **Apa saja peluang yang dapat dimanfaatkan melalui transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Subang?**

Selain tantangan, transformasi digital juga membawa peluang bagi pemerintah Kabupaten Subang. Identifikasi peluang-peluang ini akan membantu dalam merancang strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Peluang-peluang tersebut mungkin meliputi peningkatan aksesibilitas layanan, peningkatan partisipasi masyarakat, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data. Memahami peluang-peluang ini akan membantu pemerintah Kabupaten Subang untuk mengoptimalkan manfaat dari transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan merumuskan solusi untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang dalam transformasi digital administrasi publik di Kabupaten Subang.

Penelitian ini bertujuan untuk:

### **Menganalisis proses transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang.**

Analisis tentang proses transformasi digital akan membantu dalam memahami langkah-langkah konkret yang diambil oleh pemerintah Kabupaten Subang dalam mengadopsi dan menerapkan teknologi digital dalam administrasi publik mereka. Dengan menganalisis proses ini, penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana transformasi digital telah berlangsung, serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

### **Mengidentifikasi dan mengevaluasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi transformasi digital di Kabupaten Subang.**

Identifikasi dan evaluasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi transformasi digital akan membantu dalam memahami hambatan-hambatan utama yang perlu diatasi. Analisis tentang tantangan ini akan meliputi aspek teknis, kebijakan, organisasi, sumber daya manusia, serta budaya organisasi. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang menghambat atau memperlambat proses transformasi digital di Kabupaten Subang.

### **Mengeksplorasi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui transformasi digital di Kabupaten Subang.**

Eksplorasi peluang akan membantu dalam mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat dihasilkan melalui transformasi digital. Peluang-peluang tersebut mungkin meliputi peningkatan aksesibilitas layanan, peningkatan partisipasi masyarakat, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data. Penelitian ini akan memberikan rekomendasi strategis untuk memanfaatkan peluang-peluang ini guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Subang.

Dengan tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang transformasi digital administrasi publik di Kabupaten Subang serta

memberikan kontribusi yang signifikan dalam merumuskan solusi untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

#### **Manfaat Teoritis:**

- **Menambah literatur dan pemahaman:** Penelitian ini akan menambah literatur dan pemahaman tentang transformasi digital dalam administrasi publik, khususnya dalam konteks daerah berkembang seperti Kabupaten Subang. Dengan menyediakan analisis yang mendalam tentang proses, tantangan, dan peluang dalam transformasi digital, penelitian ini akan mengisi celah literatur dan memperkaya pemahaman tentang bagaimana transformasi digital dapat diterapkan di tingkat lokal.
- **Uji dan perkaya teori:** Penelitian ini juga dapat menguji dan memperkaya teori E-Government dan New Public Management dalam konteks lokal. Dengan menganalisis implementasi transformasi digital di Kabupaten Subang, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang efektivitas teori-teori tersebut dalam konteks praktis.

#### **Manfaat Praktis:**

- **Rekomendasi bagi pemerintah Kabupaten Subang:** Hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang berguna bagi pemerintah Kabupaten Subang dalam mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada dalam transformasi digital. Rekomendasi ini dapat berupa strategi implementasi, pengembangan kapasitas SDM, kebijakan teknologi informasi, dan lain-lain, yang dapat membantu pemerintah setempat dalam mencapai tujuan transformasi digital mereka.
- **Panduan bagi pemerintah daerah lain:** Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengimplementasikan transformasi digital dalam administrasi publik. Dengan menyajikan temuan, rekomendasi, dan praktik terbaik dari Kabupaten Subang, penelitian ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi pemerintah daerah lain untuk memulai atau meningkatkan upaya transformasi digital mereka.

Dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat yang jelas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks transformasi digital di era Industri 4.0. Melalui kombinasi manfaat teoritis dan praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang implementasi transformasi digital di tingkat lokal dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Konsep Transformasi Digital**

Konsep transformasi digital merujuk pada proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah cara kerja, proses, dan interaksi dalam suatu organisasi atau entitas. Menurut teori *Diffusion of Innovations* (Rogers, 1962), transformasi digital merupakan proses di mana inovasi teknologi diterima, diadopsi, dan digunakan oleh sebuah organisasi atau masyarakat. Teori ini memahami bahwa adopsi teknologi tidak hanya terjadi secara instan, tetapi melalui serangkaian tahapan, seperti difusi, adopsi, dan adaptasi.

## **2.2 Administrasi Publik di Era Industri 4.0**

Administrasi publik di era Industri 4.0 menghadapi tantangan dan peluang baru akibat kemajuan teknologi digital. *Teori New Public Management* (NPM) (Hood, 1991) menyoroti pentingnya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik melalui penggunaan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam sektor publik. Di sisi lain, teori *Institutional Theory* (DiMaggio & Powell, 1983) menggarisbawahi pengaruh norma, nilai, dan struktur organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan eksternal, termasuk perubahan teknologi.

## **2.3 Teori dan Model E-Government**

Teori dan model *E-Government* membahas tentang penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik. Teori *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Teori ini penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan adopsi sistem dan layanan *e-government* oleh masyarakat dan pemerintah.

## **2.4 Tantangan dan Peluang dalam Transformasi Digital**

Tantangan dalam transformasi digital mencakup berbagai aspek, mulai dari teknis hingga non-teknis. Teori *Resource Dependence Theory* (Pfeffer & Salancik, 1978) memahami bahwa organisasi bergantung pada sumber daya eksternal dan bahwa hubungan dengan pemangku kepentingan dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk mengatasi tantangan eksternal, seperti perubahan teknologi. Di sisi lain, peluang dalam transformasi digital melibatkan pengembangan kapabilitas organisasi untuk mengambil manfaat dari kemajuan teknologi. Teori *Dynamic Capabilities* (Teece et al., 1997) menggambarkan bagaimana organisasi dapat mengembangkan kapabilitas dinamis untuk beradaptasi dengan lingkungan yang berubah dengan cepat.

## **2.5 Studi Kasus yang Relevan**

Studi kasus yang relevan dapat memberikan wawasan praktis tentang implementasi transformasi digital dalam administrasi publik. Studi kasus ini dapat menggambarkan berbagai aspek, termasuk strategi implementasi, tantangan yang dihadapi, peluang yang dimanfaatkan, dan dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Dengan mempelajari studi kasus yang relevan, penelitian ini dapat mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang praktik terbaik dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam konteks transformasi digital di Kabupaten Subang.

Dengan mengintegrasikan teori-teori yang relevan dalam tinjauan pustaka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kerangka kerja yang kuat dan pemahaman yang mendalam tentang transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang.

## **3. Metodologi Penelitian**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang proses, tantangan, dan peluang dalam transformasi digital administrasi

publik di Kabupaten Subang. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi fenomena kompleks dalam konteks yang alami dan memahami perspektif subjektif para pemangku kepentingan. Teori *Grounded Theory* (Glaser & Strauss, 1967) adalah pendekatan yang relevan dalam penelitian kualitatif yang berfokus pada pengembangan teori dari data yang dikumpulkan.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Subang, yang merupakan daerah berkembang di Indonesia. Waktu penelitian akan meliputi rentang waktu yang cukup untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang transformasi digital administrasi publik di Kabupaten Subang. Teori *Contextual Inquiry* (Holtzblatt & Beyer, 1995) relevan dalam konteks ini, karena menggambarkan pentingnya memahami konteks sosial dan organisasional dalam melakukan penelitian.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini akan meliputi berbagai jenis, seperti dokumen resmi pemerintah, data statistik, wawancara dengan pejabat pemerintah, dan observasi langsung. Teori Triangulasi (Denzin, 1970) relevan dalam penelitian ini, karena menggambarkan pentingnya menggunakan berbagai sumber data untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan persepsi para pemangku kepentingan terkait dengan transformasi digital administrasi publik. Teori *Interviewing Techniques* (Rubin & Rubin, 2005) relevan dalam konteks ini, karena memberikan panduan tentang bagaimana melakukan wawancara yang efektif dan mendalam.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan pengkodean, pengelompokan tema, dan interpretasi makna dari data yang dikumpulkan. Teori *Content Analysis* (Krippendorff, 2004) relevan dalam penelitian ini, karena merupakan pendekatan sistematis untuk menganalisis isi dokumen dan wawancara untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul.

Dengan menerapkan metodologi penelitian yang relevan dan memadukan teori-teori yang sesuai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan analisis yang komprehensif tentang transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang.

## **4. Hasil dan Pembahasan**

### **4.1 Gambaran Umum Kabupaten Subang**

Gambaran umum Kabupaten Subang mencakup karakteristik demografis, geografis, ekonomi, sosial, dan politik daerah tersebut. Teori *Geography of Government* (Rhodes, 1996) relevan dalam konteks ini, karena menggambarkan bagaimana faktor-faktor geografis dan demografis memengaruhi struktur dan fungsi pemerintahan daerah.

### **4.2 Kondisi Awal Administrasi Publik di Kabupaten Subang**

Kondisi awal administrasi publik di Kabupaten Subang mencakup infrastruktur TIK, kebijakan dan regulasi terkait, serta kapasitas SDM dalam menghadapi transformasi digital. Teori *Institutional Theory* (DiMaggio & Powell, 1983) relevan dalam konteks ini, karena memahami bahwa organisasi publik terbentuk oleh norma, nilai, dan struktur yang ada dalam lingkungan sosial dan politik.

### **4.3 Proses Transformasi Digital di Kabupaten Subang**

Proses transformasi digital di Kabupaten Subang melibatkan langkah-langkah konkret yang diambil oleh pemerintah setempat dalam mengadopsi dan menerapkan teknologi digital dalam administrasi publik mereka. Teori *Diffusion of Innovations* (Rogers, 1962) relevan dalam konteks ini, karena menggambarkan bagaimana inovasi teknologi diterima dan diadopsi oleh sebuah organisasi atau masyarakat.

### **4.4 Tantangan yang Dihadapi dalam Transformasi Digital**

Tantangan dalam transformasi digital di Kabupaten Subang meliputi aspek infrastruktur, kebijakan, sumber daya manusia, budaya organisasi, dan lain-lain. Teori *Resource Dependence Theory* (Pfeffer & Salancik, 1978) relevan dalam konteks ini, karena menggambarkan bahwa organisasi bergantung pada sumber daya eksternal dan hubungan dengan pemangku kepentingan dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk mengatasi tantangan eksternal.

### **4.5 Peluang yang Tercipta dari Transformasi Digital**

Peluang yang tercipta dari transformasi digital di Kabupaten Subang meliputi peningkatan efisiensi, efektivitas, partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan pengambilan keputusan berbasis data. Teori *Dynamic Capabilities* (Teece et al., 1997) relevan dalam konteks ini, karena menggambarkan bagaimana organisasi dapat mengembangkan kapabilitas dinamis untuk mengeksplorasi peluang-peluang yang muncul dari transformasi digital.

### **4.6 Analisis Kebijakan dan Implementasi di Lapangan**

Analisis kebijakan dan implementasi di lapangan mencakup evaluasi kebijakan yang ada, strategi implementasi, pengembangan kapasitas SDM, dan dampak transformasi digital terhadap kualitas pelayanan publik. Teori *Policy Implementation* (Pressman & Wildavsky, 1973) relevan dalam konteks ini, karena memahami bahwa implementasi kebijakan merupakan proses kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk struktur organisasi, sumber daya, dan lingkungan politik.

Dengan menerapkan teori-teori yang relevan dalam analisis hasil dan pembahasan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan solusi yang bermanfaat untuk meningkatkan transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang.

## **5. Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang merupakan proses yang kompleks, yang melibatkan berbagai faktor seperti infrastruktur TIK, kebijakan, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Meskipun telah ada kemajuan dalam adopsi teknologi digital, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi. Namun, peluang yang tercipta dari transformasi digital, seperti peningkatan efisiensi, partisipasi masyarakat, dan transparansi, dapat memberikan manfaat signifikan bagi pelayanan publik di Kabupaten Subang.

### **5.2 Rekomendasi Kebijakan**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan oleh pemerintah Kabupaten Subang antara lain:

- Meningkatkan investasi dalam infrastruktur TIK, termasuk pengembangan jaringan internet dan peningkatan aksesibilitas teknologi bagi masyarakat.
- Melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM dalam bidang teknologi informasi, untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan terkait dengan transformasi digital.
- Mengembangkan kebijakan yang mendukung inovasi dan kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan masyarakat dalam penerapan teknologi digital untuk pelayanan publik.

### **5.3 Implikasi Praktis**

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah Kabupaten Subang perlu melakukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan transformasi digital dalam administrasi publik mereka. Hal ini meliputi pembangunan infrastruktur TIK yang memadai, pengembangan kapasitas SDM, dan formulasi kebijakan yang mendukung adopsi teknologi digital.

### **5.4 Saran untuk Penelitian Lanjutan**

Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk melihat lebih dalam tentang dampak transformasi digital terhadap kualitas pelayanan publik, evaluasi keberhasilan implementasi kebijakan transformasi digital, serta eksplorasi strategi inovatif untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam mengadopsi teknologi digital. Teori Evaluation Research (Rossi et al., 2004) relevan dalam konteks ini, karena memahami bahwa evaluasi kebijakan merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak kebijakan publik.

Dengan mempertimbangkan kesimpulan, rekomendasi kebijakan, implikasi praktis, dan saran untuk penelitian lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang



signifikan dalam memahami dan merumuskan solusi untuk meningkatkan transformasi digital dalam administrasi publik di Kabupaten Subang.

## Daftar Pustaka

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DiMaggio, P. J. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.
- Glaser, B. G. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New Jersey: Aldine Transaction.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. California: Sage.
- Holtzblatt, K. &. (1995). *Contextual design: Defining customer-centered systems*. Massachusetts: Morgan Kaufmann.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? . *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*. California: Sage Publications.
- Pfeffer, J. &. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. California : Stanford University Press.
- Pressman, J. L. (1973). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland; or, why it's amazing that federal programs work at all, this being a saga of the economic development administration as told by two sympathetic observers who seek to build morals* . California 94607: University of California Press.
- Rhodes, R. A. (1996). The new governance: Governing without government. *Political studies*, 44(4), 652-667.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. Illinois: Free Press of Glencoe.
- Rossi, P. H. (2004). *Evaluation: A systematic approach*. California: Sage Publications.
- Rubin, H. J. (2005). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. California: Sage Publications.
- Teece, D. J. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.

