

Transformasi Pelayanan Publik : Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju

Hasmiati¹, Hasniaty², Sri Adrianti Muin³

^{1,2,3} Universitas Fajar, Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak informasi, sumber daya manusia dan sosial budaya terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Mamuju. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Mamuju. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deksriptif kuantitatif dengan metode analisis jalur. Hasil Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa 1) informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 2) SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 3) Sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 4) Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 5) SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 6) Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 7) Infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. 8) Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi. 9) SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi. 10) Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: *Informasi, SDM, Sosial Budaya, Digitalisasi, Infrastruktur Teknologi*

Abstract

This research aims to determine the impact of information, human resources and social culture on digitalization through technological infrastructure at the District Population and Civil Registration Service. Mamuju This research was carried out at the District Population and Civil Registration Service. Mamuju. Data collection was carried out through observation and questionnaires. Data were analyzed using quantitative descriptive analysis with the path analysis method. The results of this research found and showed that 1) information has a positive and significant effect on technological infrastructure. 2) HR does not have a significant effect on technological infrastructure. 3) Social culture has no significant effect on technological infrastructure. 4) Information has a positive and significant effect on digitalization. 5) HR has a positive and significant effect on digitalization. 6) Social culture has a positive and significant influence on digitalization. 7) Technological infrastructure has a positive and significant effect on digitalization. 8) Information has a positive and significant effect on digitalization through technological infrastructure. 9) HR has a positive and significant effect on digitalization through technological infrastructure. 10) Social culture has a positive and significant influence on digitalization through technological infrastructure.

Keywords: Information, HR, Social Culture, Digitalization, Technology Infrastructure

✉ Corresponding author :

Email Address : nitahasniaty@gmail.com

PENDAHULUAN

Dunia saat ini tengah mengalami transformasi besar-besaran akibat dari Revolusi Industri 4.0 yang telah membawa perkembangan pesat dalam teknologi informasi. Fenomena global ini telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses layanan publik. Manajer dan pemimpin organisasi dari berbagai sektor pun semakin menyadari pentingnya informasi dalam pengambilan keputusan dan manajemen. Masyarakat yang semakin terhubung secara digital kini menuntut layanan publik yang lebih baik, cepat, dan efisien, yang dapat disesuaikan dengan perubahan zaman yang begitu cepat.

Pandemi COVID-19 juga telah mempercepat adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik. Internet menjadi alat utama untuk berkomunikasi dan melakukan transaksi, memaksa pemerintah untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut untuk memastikan layanan yang optimal bagi masyarakat. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik (E-Government) menjadi semakin penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pemerintahan.

Meskipun terdapat kemajuan dalam digitalisasi layanan publik, masih ada tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya kesadaran masyarakat, sumber daya manusia yang kurang terampil, dan infrastruktur yang belum memadai. Namun demikian, pemerintah dan organisasi publik harus terus mengambil langkah-langkah strategis dalam menghadapi perubahan ini, termasuk peningkatan investasi dalam teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Pentingnya informasi dalam manajemen organisasi tidak dapat diabaikan. Manajer dan pemimpin organisasi di semua sektor, termasuk politik, kenegaraan, bisnis, sosial, dan keagamaan, kini menyadari bahwa informasi yang akurat dan tepat waktu sangat penting dalam mengambil keputusan strategis. Oleh karena itu, konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan ini. SIM membantu organisasi dalam mengelola informasi secara efisien, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan pelayanan yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat.

Tren global dalam perubahan ke arah teknologi informasi telah mengubah paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik. Layanan publik tidak lagi hanya tentang komunikasi, tetapi juga tentang pembuatan keputusan dan otomatisasi proses, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang semakin terhubung dan terinformasi memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan publik, dan pemerintah harus merespons dengan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kecepatan dalam memberikan layanan.

Pemerintah Indonesia, seperti banyak negara lain di seluruh dunia, telah merespons perubahan ini dengan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memfasilitasi layanan publik yang lebih baik. Terobosan seperti pembangunan Mall Pelayanan Publik adalah contoh bagaimana pemerintah berupaya menyatukan layanan publik dari berbagai instansi dalam satu tempat, sehingga memudahkan akses masyarakat terhadap layanan tersebut.

Pandemi COVID-19 telah menjadi pendorong utama dalam mempercepat digitalisasi layanan publik. Pembatasan fisik yang diberlakukan selama pandemi mendorong masyarakat untuk mencari alternatif dalam mendapatkan layanan, yang pada gilirannya mempercepat adopsi

teknologi digital. Di Indonesia, peningkatan signifikan dalam penggunaan internet dan aplikasi berbasis online telah terjadi sejak awal pandemi, menunjukkan betapa pentingnya teknologi informasi dalam mendukung kehidupan sehari-hari.

E-Government, atau penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui E-Government, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan responsif kepada masyarakat, dengan mengurangi birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas. Berbagai inisiatif telah diluncurkan, seperti pelayanan kependudukan berbasis elektronik dan pembayaran pajak online, untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, masih ada tantangan dalam implementasi E-Government secara menyeluruh. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang teknologi, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya keahlian dalam penggunaan teknologi adalah beberapa hambatan yang harus diatasi. Selain itu, masalah seperti keamanan data dan privasi juga menjadi perhatian penting dalam pengembangan E-Government.

Di tengah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, penting untuk diingat bahwa sumber daya manusia tetap menjadi aset yang sangat berharga. Meskipun teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi, tanpa sumber daya manusia yang terampil dan berkompoten, manfaat dari teknologi tersebut akan terbatas. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah harus memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan publik dilakukan secara transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat mempercayai pemerintah dan merasa terlibat dalam proses tersebut.

Selain itu, penting juga untuk memahami bahwa setiap negara memiliki konteks dan tantangan unik dalam penyelenggaraan layanan publik. Solusi yang berhasil di satu negara mungkin tidak efektif di negara lain, sehingga diperlukan pendekatan yang sesuai dengan kondisi lokal. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan penelitian dan evaluasi terhadap kebijakan dan program pelayanan publik, untuk memastikan bahwa mereka efektif dan berkelanjutan.

Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang dapat diuji dengan melakukan prediksi dan analisis hubungan logis dari data empiris (Sekaran & Bougie, 2016). Namun, tidak semua penelitian merumuskan hipotesis, penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif biasanya tidak perlu merumuskan hipotesis (Paramita et al., 2021). Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena bersifat deskriptif berdasarkan hasil eksplorasi faktor menggunakan teknik analisis data Exploratory Factor Analysis (EFA), dimana EFA tidak secara langsung memberikan struktur yang diperlukan untuk pengujian hipotesis (Hair et al., 2019).

Dalam konteks penelitian sebelumnya, terdapat hubungan yang erat antara beberapa variabel utama yang telah dibahas dalam latar belakang. Berikut adalah hubungan antar variabel tersebut yang didukung oleh penelitian sebelumnya:

Peningkatan Penggunaan Internet dan Perubahan Pola Kehidupan: Penelitian dari Hootsuite dan We Are Social pada tahun 2020 menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan internet di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan perubahan pola kehidupan masyarakat, terutama

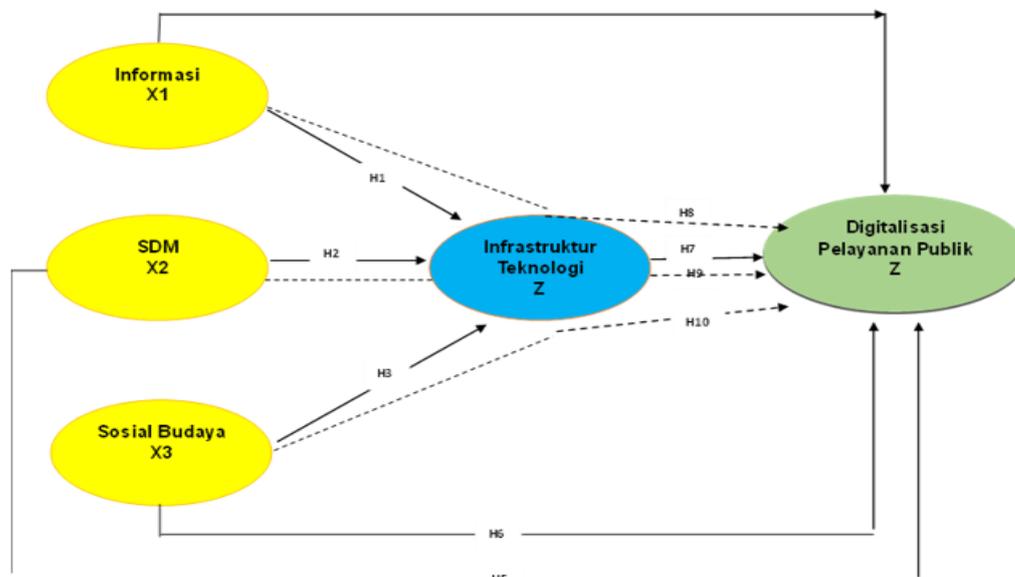
selama pandemi COVID-19. Penelitian lain oleh Iman et al. (2023) juga menggarisbawahi perubahan signifikan dalam kebiasaan dan pola kehidupan masyarakat sebagai dampak langsung dari adopsi teknologi digital.

Digitalisasi Pelayanan Publik dan E-Government: Penelitian oleh Ritonga (2023) menyoroti pentingnya digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan. Terdapat hubungan positif antara implementasi E-Government dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengurangan birokrasi, yang sebelumnya dibahas oleh Putra (2020).

Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Penelitian oleh Yuniarsi & Suwatno (2011) menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara langsung memengaruhi kualitas layanan publik. Kualitas layanan publik yang baik berkontribusi pada kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan terhadap pemerintah, seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Wheelan & Hunger (2004).

Pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Pelayanan Publik: Terdapat banyak penelitian yang menyoroti dampak pandemi COVID-19 terhadap pelayanan publik. Penelitian oleh Mulyono (2013) dan penelitian lain yang disebutkan dalam latar belakang menunjukkan bahwa pandemi telah mempercepat adopsi teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik.

Penggunaan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia: Penelitian oleh Wheelan & Hunger (2004) dan penelitian lainnya menyoroti pentingnya sumber daya manusia yang terampil dan berkompoten dalam mengelola teknologi informasi. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik.. sehingga didapatkan kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pikir

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Peneliti bermaksud untuk mencoba menggali bagaimana dan apa yang menjadi pengaruh informasi, sumber daya manusia dan sosial budaya terhadap digitalisas pelayanan publik melalui infrastruktur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Alasan memilih jenis penelitian ini adalah karena peneliti berupaya menggali data berupa pandangan responden/informan dalam bentuk cerita rinci dan data hasil pengamatan di lapangan terkait pengaruh informasi, sumber daya manusia dan sosial

budaya terhadap digitalisasi pelayanan publik. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) dan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan secara langsung maupun tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS dipilih oleh peneliti karena analisis tersebut dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen.

Alasan dipilihnya model regresi linier berganda karena dapat menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan tersebut, maka berikut adalah persamaan regresinya:

a. Persamaan Model Pertama

$$Z = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 \dots\dots\dots(1)$$

b. Persamaan Model Kedua

$$Y = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3\dots\dots\dots(2)$$

c. Persamaan Model Ketiga

$$Y = \beta Z\dots\dots\dots(3)$$

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial

Uji t-statistik pada dasarnya terlihat tingkat pengaruh suatu variabel penjelas guna menjelaskan variasi variabel terkait. guna mengetahui apakah hipotesis diterima, dilakukan uji-t membandingkan hasil t hitung dan t tabel dengan tingkat signifikan di bawah 0,05.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai guna memprediksi seberapa besarkah kontribusi variabel independen ataupun variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), serta nilai koefisien determinasi terlihat bagaimana pengaruh variabel X memberi kontribusi pada saat yang bersamaan. Itu ada di variabel Y (bersama-sama) untuk tujuan pengecekan. Bisa dibilang bahwasanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin melemah seiring dengan semakin kecilnya nilai koefisien determinasi (R-kuadrat). Sebaiknya, semakin dekat koefisien deteminasi ke 1, semakin kuat pengaruh variabel X terhadap Y. Adapun besar kecilnya nilai koefisien deteminasi yang terlihat dari R Square yakni antara 01. Sedangkan jika terdapat R Square dengan minus (-), maka variabel X serta Y dikatakan tidak valid.

Pengukuran Variabel

Definisi Operasional dalam konteks penelitian adalah penjelasan rinci tentang bagaimana variabel-variabel dalam penelitian akan diukur atau didefinisikan secara konkret.

Definisi operasional memberikan petunjuk yang jelas dan terukur tentang cara pengumpulan data dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

Mengacu pada judul yang diungkapkan peneliti ini yakni Transformasi Pelayanan Publik: Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Maka Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel *intervening* (mediasi).

1. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen pada penelitian ini yaitu digitalisasi pelayanan publik. Bagian dari portal dalam pemberian pelayanan publik, mengintegrasikan berbagai layanan publik digital di pusat maupun daerah untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah tanpa harus mengunduh banyak aplikasi. Berikut indikator digitalisasi pelayanan publik (Y):

- 1) Bukti Langsung
- 2) Keandalan
- 3) Daya tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

2. Variabel *Intervening* atau Variabel Mediasi (Z)

Infrastruktur Teknologi adalah teknologi informasi yang memberikan pondasi dasar bagi kapabilitas teknologi informasi yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis yang dikelola oleh kelompok sistem informasi. Berikut indikator infrastruktur teknologi:

- 1) Perangkat keras komputer
- 2) Perangkat lunak komputer
- 3) Manajemen dan Penyimpanan Data
- 4) Platform Jaringan
- 5) Platform Internet
- 6) Layanan dan Konsultasi Integrasi Sistem
- 7) Sistem Operasi

3. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

a. Variabel Informasi (X1)

Informasi merupakan sesuatu kejadian atau peristiwa yang terjadi dalam masyarakat baik itu dalam skala besar ataupun kecil. Berikut indikator informasi (X1):

- 1) Relevan
- 2) Akurat
- 3) Tepat Waktu

b. Variabel Sumber Daya Manusia (X2)

Sumber daya manusia adalah segala sesuatu yang merupakan asset perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena perkembangan perusahaan sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan. Berikut indikator sumber daya manusia (X2):

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*)
- 2) Keterampilan (*Skill*)
- 3) Kemampuan (*Abilities*)
- 4) Ketepatan waktu
- 5) Efektifitas biaya

c. Variabel Sosial Budaya (X3)

Sosial budaya mengacu pada aspek-aspek kehidupan manusia yang melibatkan interaksi sosial, norma, nilai-nilai, kepercayaan, adat istiadat, dan pola-pola perilaku yang diturunkan dari generasi ke generasi. Berikut indikator sosial budaya (X3):

- 1) Kebiasaan
- 2) Peraturan
- 3) Nilai-nilai

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Informasi terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi Informasi (X1) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik informasi yang diterima pegawai, maka semakin baik pula infrastruktur teknologi. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel informasi meningkat maka variabel infrastruktur juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu relevan, akurat dan tepat waktu akan berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diterima dari pusat belum membantu dalam memahami dan mengadopsi teknologi digital di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik informasi yang baik. Berkebalikan dengan indikator akurat, memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan informasi yang diterima oleh sistem digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mamuju sangat akurat.

2. Pengaruh SDM terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi SDM (X2) yaitu 0,066 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel tidak signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel SDM meningkat maka variabel infrastruktur teknologi tidak atau belum tentu akan tinggi juga. Artinya perubahan nilai variabel SDM melalui lima indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*abilities*), ketepatan waktu dan efektifitas biaya tidak akan diikuti atau tidak berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator efektivitas biaya memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keempat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum maksimal dalam penghematan biaya sehingga efektivitas pelayanan yang diberikan belum maksimal sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan indikator ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan SDM di

Disdukcapil sudah terlatih dan terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

3. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosial budaya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi dengan nilai signifikansi sosial budaya (X_3) yaitu 0,964 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel tidak signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel sosial budaya meningkat maka variabel infrastruktur teknologi tidak atau belum tentu akan tinggi juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai - nilai tidak akan diikuti atau tidak berdampak pada infrastruktur teknologi yang terlihat dari indikator perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator kebiasaan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja era digital masih rendah dalam mempengaruhi kebiasaan penggunaan kegiatan kerja yang dilakukan secara manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan indikator peraturan memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan penggunaan teknologi efektif membantu dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

4. Pengaruh Informasi terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi informasi (X_1) yaitu 0,007 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik informasi, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel informasi meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel informasi melalui tiga indikator yaitu relevan, akurat dan tepat waktu akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator relevan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diterima dari pusat belum membantu dalam memahami dan mengadopsi teknologi digital di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik informasi yang baik. Berkebalikan dengan indikator akurat, memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan informasi yang diterima oleh sistem digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mamuju sangat akurat.

5. Pengaruh SDM terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi SDM (X_2) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas SDM, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini

mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel SDM meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel SDM melalui lima indikator yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*abilities*), ketepatan waktu dan efektifitas biaya akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator efektivitas biaya memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keempat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum maksimal dalam penghematan biaya sehingga efektivitas pelayanan yang diberikan belum maksimal sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan indikator ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan SDM di Disdukcapil sudah terlatih dan terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Apriliantika et al (2023) yang menyimpulkan bahwa sumber daya manusia memiliki hubungan erat dengan digitalisasi atau dengan kata lain sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.

6. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi sosial budaya (X_3) yaitu 0,014 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik sosial budaya, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel sosial budaya meningkat maka variabel digitalisasi pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel sosial budaya melalui tiga indikator yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai - nilai akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator kebiasaan memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan kedua indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja era digital masih rendah dalam mempengaruhi kebiasaan penggunaan kegiatan kerja yang dilakukan secara manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan indikator peraturan memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan penggunaan teknologi efektif membantu dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

7. Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi dengan nilai signifikansi infrastruktur teknologi (Z) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin baik infrastruktur teknologi, maka semakin baik pula digitalisasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan kelima variabel signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel dimana jika variabel infrastruktur teknologi meningkat maka variabel digitalisasi

pelayanan publik juga akan meningkat juga. Artinya perubahan nilai variabel infrastruktur teknologi melalui tujuh indikator yaitu perangkat keras computer, perangkat lunak computer, manajemen dan penyimpanan data. platform jaringan, platform internet, layanan dan konsultasi integrasi sistem dan sistem operasi akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik yang terlihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Selain itu berdasarkan interpretasi data diperoleh hasil bahwa nilai indikator manajemen dan penyimpanan data memiliki nilai signifikan terendah terkait korelasi dengan digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan keenam indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya kendala pada data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mamuju yang dimana terdapat beberapa data yang belum tersedia untuk pengguna internal dan eksternal, sehingga hal tersebut belum mampu menjadi tolak ukur praktik yang baik. Berkebalikan dengan indikator layanan dan konsultasi integrasi sistem memiliki nilai signifikansi tertinggi terkait korelasi terhadap digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sangat memahami layanan dan konsultasi integrasi sistem dan infrastruktur teknologi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Hasil penelitian ini sejalan dengan Apriliantika et al (2023) yang menyimpulkan bahwa infrastruktur teknologi memiliki hubungan erat dengan digitalisasi atau dengan kata lain infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.

8. Pengaruh Informasi terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitan informasi berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penggunaan teknologi informasi akan berdampak pada digitalisasi pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada warga dan perusahaan. Adanya transformasi pelayanan publik yang dikenal sebagai *e-government* akan menguntungkan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju yang dimana *e-government* akan meningkatkan kualitas pemberian layanan publik dan transparansi pengambilan keputusan pemerintah, serta meningkatkan pertukaran informasi antar instansi pemerintah.

9. Pengaruh SDM terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitan SDM berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Sumber daya manusia dapat menjadi faktor kunci kesuksesan perusahaan dalam beradaptasi pada era digital. Dengan adanya pemanfaatan infrastruktur teknologi maka akan meningkatkan digitalisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Teknologi digital memiliki potensi dan kemampuan untuk mengubah SDM untuk menjadi lebih efisien dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Transformasi digital sebaiknya dilakukan dalam waktu cepat, karena waktu merupakan variabel utama yang menjadi penentu kesuksesan perusahaan beradaptasi dalam era disrupsi. Peningkatan kualitas SDM yang melek teknologi dan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik.

10. Pengaruh Sosial Budaya terhadap Digitalisasi melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan hasil penelitan sosial budaya berpengaruh terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Budaya digital merupakan prasyarat dalam melakukan transformasi digital karena penerapan budaya digital lebih kepada mengubah pola pikir (*mindset*) agar dapat beradaptasi dengan perkembangan digital. Adanya transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dan digitalisasi akan memberikan dampak pada sosial budaya. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam interaksi sosial dan dinamika masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini menindikasikan bahwa semakin baik informasi maka semakin baik pula infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju
2. SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini meningdikasikan bahwa SDM belum berpengaruh nyata pada pengembangan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
3. Sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi. Hal ini meningdikasikan bahwa sosial budaya belum berpengaruh nyata pada pengembangan infrastruktur teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
4. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat informasi, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
5. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik SDM, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
6. Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat sosial budaya, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
7. Infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat infrastruktur teknologi, maka semakin meningkat pula digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
8. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.
9. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.
10. Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi

Referensi

- Agus Dwiyanto , *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Perss (Cetakan I), 2021.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amran Sulaiman, *Pelayanan publik transparan, efisien, dan kredibel, Indonesia*, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian RI, 2017.
- Anggraini, D. (2023) *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik melalui Digitalisasi (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang)*, *Efforts to Improve the Quality of Public Services Through Digitalization*
- Eko mulyono, 2013. *Pengaruh teknologi informasi terhadap pengelolaan administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Berau*, *ejournal* Volume 1, Nomor 1.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta. Pt Raja Grafindo Persada, 2009)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Dipponogoro. (Semarang, 2018).
- Faizal, M., Hermawan, D. and Sulistio, E.B. (2020), *Digitalisasi pelayanan pemsium aparatur negara pada taspen (studi tentang taspen ototentikasi di pt taspen (persero) kcu kota bandar lampung)*, *License AdministrativA* | Available at: www.taspen.co.id. (Di akses pada hari Seni pada tanggal 24 Agustus 2023).
- Hardiyansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik*, padal laman <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf> (Diakses pada haei Senin tanggal 25 August 2023).

- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media (Cetakan II).
- Hardiyansyah, H. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*, Available at: <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf> (Diakses: 25 Agustus 2023).
- Haryanto, M. Pd, Haris Iriyanto, and S. Sos. 2021. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hasan, Nur Fitriyaningsih, 2023. *Dasar Analisa Perancangan Sistem Informasi*, Cendikia Mulia Mandiri.
- Iman, R.M., Rusdy, R. and Flambonita, S. (2023). *Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance*. Pada Lamana <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>. (DI akses hari Minggu Tanggal 27 Agustus 2023)
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu sosial lainnya*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995).
- Irawan. B, (2017), *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Paradigma (JP), 2(1).
- Mahendrawathi, 2023. *Sistem Enterprise: Konsep dan Implementasi*. Penerbit Andi.
- Mardalis, 2008. *Metode Penelitian "Suatu Pendekatan Proposal"*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Nur, Andi Cudai, Haedar Akib, and Risma Niswaty. *eksistensi administrasi publik pada arus globalisasi*, (2022).
- Putra, M.B. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> (Accessed: 18 August 2023).
- Rahayu. S. Pengaruh Good Corporate Governance, Leverage Terhadap Kinerja Keuangan. (e-Proceeding of Management Vol. 6, No. (2):3190. 2019).
- Riani, N.K. (2021), *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11), pp. 2443–2452. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>. (Di akses hari senin 25 Agustus 2023).
- Ritonga, A.E., dkk *pengaruh transformasi digital terhadap pengembangan sumber daya manusia (sdm) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota pematangsiantar*, Jurnal Publik Reform, (2023). 10(1). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/jpr.v10i1.3453>.
- Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Rijal Institute, 2007).
- Ridwan dan Kuncoro,. Cara menggunakan dan memakai analisis jalur (path analysis). (Bandung: CV Alfabeta ,2012).
- Syafiie, Inu Kencana. Ilmu Administrasi Publik, (Jakarta: Rineka Cipta,2002).
- Sari, N., Arifin, J. and Suparti, *Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Telaga Itar Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong*, Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 3(2). (2020) . Available at: <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/293/238> (Diakses pada tanggal 25 August 2023).
- Setyobudi, Yustinus Farid,. (2013). *Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jurnal Dimensi 2.1.
- Siswanto Sastrohadiwiryo, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Cet. 20, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sugiyono, *Metodologi Peletian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Sugiono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif R dan D.*(Alfabeta. Bandung, 2019)
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*, Sumyar, Dasar – dasar Hukum Pajak dan Perpajakan, Universitas Atma Jaya, (Yogyakarta, CV. Alfabeta. 2019).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis (Edisi Revisi VI)*, (Jakarta: PT.Reineka Cipta, 2006).
- Sulila Ismet, 2015. *Implementasi dimensi layanan publik dalam konteks otonomi daerah*. Deepublish (Cetakan I).
- Trisantosa, I. Nyoman, 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Trisantosa, I.N., Kurniasih, D. and Hubeis, M. (2022) *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, (Diakses 25 Agustus 2023). Available at: <https://repository.unikom.ac.id/69739/1/B.A.23.pdf>

- Trisantosa, I.N., Kurniasih, D. and Hubeis, M. (2022) *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. (Diakses: 25 Agustus 2023). Available at: <https://repository.unikom.ac.id/69739/1/B.A.23.pdf>
- Trisantosa, Kurniasih, dan Hubeis, (2022), *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, dilaman <https://repository.unikom.ac.id/69739/1/B.A.23.pdf> (Accessed: 25 Agustus 2023).
- Warsita, Bambang. *Teknologi Pembelajaran*. Bandung, 2018.
- W. Matja, *Etnografi Desain Penelitian Kualitatif Dan Manajemen Pendidikan*, (Malang: Winaka Media, 2003).
- Wheelan, T.L. dan Hunger, J.D. (2004). *Strategic Management and Business Policy*, Prentice Hall.
- Wulandari, Phaureula Artha, and Emy Iryanie. 2018. *Pajak daerah dalam pendapatan asli daerah*. Deepublish.
- Wursanto. *Manajemen Kepegawaian*. Penerbit Kanisius, 2018..
- Wardiana, W. *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*. Universitas, 2002.
- Yulianto, Yulianto. "Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal." *Prosiding Seminar STIAMI*. Vol. 7. No. 2. 2020.
- Yuniarsi, Tjutju dan Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Zahran, R. and Ali, H., *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi: Sumber Daya Manusia, Bisnis, Teknologi dan Metode*, (Literature Review Manajemen Pemasaran), 2020.
- Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. 2, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012).