



## Pengaruh Efektivitas Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Publik Kekayaan Intelektual Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Papua Barat

Susiana<sup>1)</sup>, Darmanto<sup>2)</sup>, Muhlis Hafel<sup>3)</sup>

Universitas Terbuka Sorong<sup>1)</sup>

Universitas Terbuka Jakarta<sup>2)</sup>

Universitas Terbuka Ternate<sup>3)</sup>

[susianapabar@gmail.com](mailto:susianapabar@gmail.com)<sup>1)</sup>

[darmanto@ecampus.ut.ac.id](mailto:darmanto@ecampus.ut.ac.id)<sup>2)</sup>

[muhlis@ecampus.ut.ac.id](mailto:muhlis@ecampus.ut.ac.id)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi di Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Papua Barat. Metode penelitian campuran digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, serta tiga informan yang memiliki kapasitas tentang masalah penelitian. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, studi dokumen, dan wawancara. Data penelitian diukur dengan menggunakan skala likert dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji statistik koefisien jalur dengan bantuan program SmartPLS. Lebih lanjut, penulis juga melakukan wawancara untuk mendapatkan kedalaman masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi berpengaruh layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Papua Barat, dengan persentase sebesar 81,3%. Sementara itu, hasil wawancara menemukan bahwa faktor sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi di Kanwil Kemenkumham Papua Barat sudah baik serta memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan publik kekayaan intelektual. Kendati demikian, pada segi teknologi informasi, masih ditemukan masyarakat yang gagap teknologi serta teknologi informasi di Kanwil yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, Teknologi Informasi, Layanan Publik

### Abstract

*This research aims to determine and analyze the influence of human resources, leadership and information technology in the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of West Papua Province. Mixed research methods were used in this research with a sample size of 100 people, as well as three informants who had capacity regarding the research problem. Meanwhile, data collection techniques use observation, questionnaires, document studies and interviews. Research data was measured using a Likert scale and then analyzed using the path coefficient statistical test with the help of the SmartPLS program. Furthermore, the author also conducted interviews to obtain the depth of the research problem. The results of the research show that human resources, leadership and information technology influence intellectual property public services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of West Papua Province, with a percentage of 81.3%. Meanwhile, the results of interviews found that human resources, leadership, and information technology factors at the Regional Office were good and had an influence on the quality of intellectual property public services. However, in terms of information technology, there are still people who are technologically illiterate and information technology in Regional Offices is not fully in line with their needs and desires.*

**Key words:** Human Resources, Leadership; Information Technology, Public Services



## PENDAHULUAN

Efektivitas sumber daya manusia merupakan konsep yang mencakup bagaimana organisasi dapat memaksimalkan potensi dan kontribusi pegawai untuk dapat mencapai tujuan strategisnya (Syafri & Alwi, 2014). Dalam konteks organisasi, sumber daya manusia merupakan aset penting yang mempengaruhi produktivitas, inovasi dan daya saing bagi organisasi atau instansi (Sri Widodo, 2016). Kemudian efektivitas sumber daya manusia merujuk pada kemampuan organisasi untuk memanfaatkan pegawai secara optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efisien dan produktif. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti kemampuan, keterampilan, motivasi, dan kinerja daripada pegawai (Zaenuri, 2015).

Efektivitas sumber daya manusia bisa diukur melalui berbagai indikator, termasuk produktivitas kerja, tingkat kepuasan pegawai, retensi pegawai, serta kontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi (Sedarmayanti, 2016). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas sumber daya manusia (Syafri & Alwi, 2014), dimana tiga diantaranya adalah pelatihan dan pengembangan, kepemimpinan dan teknologi informasi. Meningkatkan efektivitas sumber daya manusia penting dilakukan, karena dapat meningkatkan produktivitas sumber daya manusia yang efektif, mampu bekerja lebih efisien dan menghasilkan output yang lebih tinggi (Zaenuri, 2015).

Lebih lanjut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, teknologi informasi merupakan hal yang sangat penting. Dalam era digital seperti sekarang, pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Fathony et al., 2021).

Peningkatan penggunaan teknologi informasi di bidang manajemen pelayanan publik banyak lembaga pemerintah dan layanan publik telah menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi. Contohnya adalah sistem informasi manajemen kepegawaian, aplikasi pengaduan masyarakat, aplikasi pengurusan perizinan, dan aplikasi pendaftaran online untuk instansi pemerintahan khususnya pelayanan yang ada di kantor kementerian hukum dan HAM (Sari, 2016). Sebab, Sebagian besar orang percaya bahwa peningkatan penggunaan teknologi informasi ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efektif, transparan, dan akuntabel dengan penggunaan teknologi informasi (Hendriyaldi & Musnaini, 2021).

Selain itu, teknologi informasi membuat pelayanan publik lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif (Lubis et al., 2020). Keberhasilan pemerintahan dalam menjalankan tugasnya bergantung pada pelayanan publik yang baik. Akibatnya, keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, pelayanan publik yang baik dapat mendorong investasi dan pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut (Hendriyaldi & Musnaini, 2021).

Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) memiliki peran penting dalam memajukan perlindungan atas kekayaan intelektual (KI) di daerah masing-masing. Luasnya wilayah Indonesia memberikan tantangan tersendiri dalam meningkatkan kesadaran masyarakat atas kekayaan intelektual (Darmalaksana, 2017).

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) wilayah Papua Barat memiliki klinik kekayaan intelektual bergerak (*mobile intellectual property clinic*) untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan memfasilitasi proses pendaftaran hak kekayaan intelektual. Klinik ini juga bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis kreatif dan inovatif. Perlindungan hukum terhadap hak kekayaan personal dan komunal telah menjadi faktor kunci dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia khususnya Provinsi Papua Barat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang Kekayaan Intelektual, Memberikan layanan konsultasi, Memfasilitasi pendaftaran Kekayaan Intelektual, Membangun jejaring dan Melestarikan kekayaan intelektual budaya.

Perlindungan Kekayaan Intelektual di Provinsi Papua Barat dalam tiga tahun terakhir terdapat beberapa pemberian pelayanan pencatatan, yaitu: Hak Cipta sebanyak 943 pencatatan, Merek sebanyak 73 pendaftaran, Paten Sederhana sebanyak 32 pendaftaran, Desain Industri sebanyak 3 pendaftaran, Indikasi Geografis sebanyak 1 pendaftaran (Gambar 1). Hal ini terlihat bahwasanya potensi Kekayaan Intelektual di Papua Barat sangat besar dan perlu ditingkatkan untuk mendapatkan perlindungan Kekayaan Intelektualnya. Hal ini membuktikan bahwa, salah satu implementasi Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) hadir di tengah masyarakat.

**Gambar 1.** Jumlah Permohonan Kekayaan Intelektual Tahun 2022-2024



Sumber: Kanwil Kemenkumham Papua Barat (2024)

Meskipun hingga saat ini masih banyak paradigma yang beredar di masyarakat bahwa pendaftaran dan pencatatan kekayaan intelektual merupakan beban karena ada biaya yang dikeluarkan. Sehingga masyarakat kita masih ada yang belum berfikir bahwa kekayaan intelektual ini merupakan investasi jangka panjang untuk mereka, karena pemahaman sistem kekayaan intelektual pun juga sebatas pada perlindungan kekayaan intelektual. Padahal, kekayaan intelektual merupakan kendaraan untuk memacu pertumbuhan ekonomi.

Salah satu yang menjadi tantangan dalam memberikan sosialisasi kekayaan intelektual kepada masyarakat di Indonesia yakni adanya perbedaan suku dan budaya antara satu daerah dengan daerah yang lain. Apabila kita akan melakukan pendekatan dengan masyarakat di Papua Barat, maka kita tidak bisa melakukan pendekatan yang sama dengan provinsi yang lain, tetapi kita melakukan pendekatan-pendekatan secara adat, sehingga dapat terjalin secara intens.

Beranjak dari latar belakang di atas, maka penelitian ini pun dibuat untuk menjawab rumusan masalah tentang apakah sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan publik kekayaan intelektual di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian mix-method. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui responden, informan dan literatur, Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Pernyataan survei diukur dengan menggunakan 5 skala likert. Lebih lanjut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Wilayah Kemenkumham Papua Barat yang berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner ke setiap responden untuk kemudian dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan kesimpulan penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara

secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan pada informan tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik Kekayaan Intelektual di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Papua Barat.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis statistik, dengan maksud untuk mencari tahu tingkat relasi antar variabel. Analisis data dilakukan setelah mendapatkan keseluruhan data dari sampel melalui instrumen yang dipilih, dan digunakan untuk menjawab masalah penelitian serta menguji hipotesis yang telah disajikan lebih awal. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS dan terkait dengan wawancara, metode analisis data yang digunakan yakni metode analisis kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Menurut Hair Jr et al. (2016), *loading factor*, *average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability* harus diukur. *Composite reliability* juga dianggap sebagai ukuran lain untuk menentukan keandalan indikator konstruksi. Sementara AVE mengacu pada jumlah rata-rata varian yang menjelaskan konstruksi variabel laten. Menurut Hair & Babi (2018) dan Hair Jr et al. (2016), nilai ambang batas dari *loading factor* mesti  $> 0,7$ . Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ahmed & Ward, 2016; Karahanna et al., 2006) juga mengatakan idealnya nilai ambang batas dari *loading factor* adalah  $> 0,7$ .

Peneliti mengajukan model untuk menguji data yang terdiri dari konstruk: sumber daya manusia, kepemimpinan, teknologi informasi dan kualitas layanan publik. Kualitas model pengukuran ditentukan berdasarkan validitas dan reliabilitasnya, dengan melihat nilai-nilai: *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* yang dapat dilihat pada hasil skor outer model, yaitu nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan outer loading, dengan catatan harus lebih besar dari 0,5 untuk dapat dikatakan valid. Pada proses pengolahan, pereduksian pernyataan dan indikator, diberlakukan untuk memaksimalkan hasil perhitungan validitas data, apabila ditemukan data yang berada di bawah ambang batas 0,7 pada *loading factor*. Setelahnya, pengolahan data akan dilakukan ulang demi mendapatkan hasil yang maksimal.

Hasil uji validitas menunjukkan satu dari 37 indikator variabel Y, tidak valid. Sehingga peneliti melakukan pereduksian dengan tujuan hasil yang didapatkan lebih maksimal. Pereduksian dilakukan dengan membuang indikator yang dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, maka didapatkan 36 indikator dalam variabel Y yang dinyatakan valid, hasil uji validitas data juga menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *outer loading*  $> 0,70$  serta memiliki nilai AVE  $> 0,50$ . Dengan demikian, dapatlah disimpulkan bahwa semua variabel, dinyatakan valid atau memenuhi nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*.

### 2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas menggunakan Smart PLS, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* secara berturut-turut, mesti lebih dari 0,60 dan 0,70 untuk bisa dikatakan reliabel (Rasyid & Pribadi, 2021). Adapun hasil uji reliabilitas data menggunakan Smart PLS, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Keterangan
Sumber Daya Manusia (X1/SDM)	0,936	0,939	0,948	Reliabel
Kepemimpinan (X2/KPM)	0,971	0,971	0,975	Reliabel
Teknologi Informasi (X3/TI)	0,953	0,956	0,963	Reliabel
Kualitas Layanan Publik (Y/KLP)	0,991	0,991	0,991	Reliabel

Sumber: Diolah penulis menggunakan Smart PLS 3.3.3 (2025)

Pada Tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X1, X2, X3 dan Y adalah 0,936, 0,971, 0,953 dan 0,991. Sementara nilai Composite Reliability untuk keempat variabel tersebut secara berturut-turut adalah 0,948 (X1), 0,975 (X2), 0,963 (X3) dan 0,991 (Y). Pada Tabel 4.x tersebut, dapat dilihat bahwa secara berturut-turut nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih dari 0,60 dan 0,70. Dengan demikian, dapatlah dinyatakan bahwa variabel sumber daya manusia, kepemimpinan, teknologi informasi dan kualitas layanan publik, memenuhi uji reliabilitas. Pengukuran outer model yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas, menunjukkan bahwa pengukuran selanjutnya untuk Inner Model dapat dilakukan.

### 3. Pengujian Inner Model

Pengujian inner model dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R square dari model penelitian. Mode struktural dievaluasi dengan menggunakan R Square untuk konstruk dependen uji t, serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS, dimulai dengan melihat R square untuk setiap variabel laten dependen (Kusuma & Pribadi, 2020). Tabel 5 di bawah merupakan hasil estimasi R square menggunakan SmartPLS 3.3.3.

Tabel 2. Pengujian Inner Model

Variabel	R Square
Kualitas Layanan Publik (Y/KLP)	0,813

Sumber: Diolah penulis menggunakan Smart PLS 3.3.3 (2025)

Menurut Hamid & Anwar (2019), *Rule of Thumb* untuk pengujian R Square dapat dijustifikasi:

- Jika nilai R-Square = 0,75 maka substansial (besar/kuat)
- Jika nilai R-Square = 0,5 maka moderat (sedang)
- Jika nilai R-Square = 0,25 maka lemah (kecil)

Dengan mengacu pada *rule of thumb* tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi, yakni variabel sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi, memiliki tingkat pengaruh yang besar/kuat, sebagaimana hasil pengukuran R Square yang ditunjukkan dalam Tabel 4.11. Hasil ini sekaligus menunjukkan bahwa 81,3% variabel kualitas layanan publik dipengaruhi oleh variabel sumber daya manusia, kepemimpinan, dan teknologi informasi, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis antar variabel, yaitu variabel independen terhadap variabel dependen, yang dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* setelah mengetahui valid dan reliabelnya data. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t (uji t). Nilai t pembandingan dalam penelitian ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dapat dikatakan signifikan jika nilai T statistics lebih besar dari 1,96 dan nilai P value lebih kecil dari 0,05 (Haryono, 2017). Pengujian hipotesis dengan melihat *output path coefficient*, dari hasil *resampling bootstrap* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 3. Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
SDM (X1) > KLP (Y)	0,292	0,304	0,089	3,281	0,001
KPM (X2) > KLP (Y)	0,354	0,347	0,100	3,554	0,000
TI (X3) > KLP (Y)	0,328	0,321	0,122	2,689	0,007

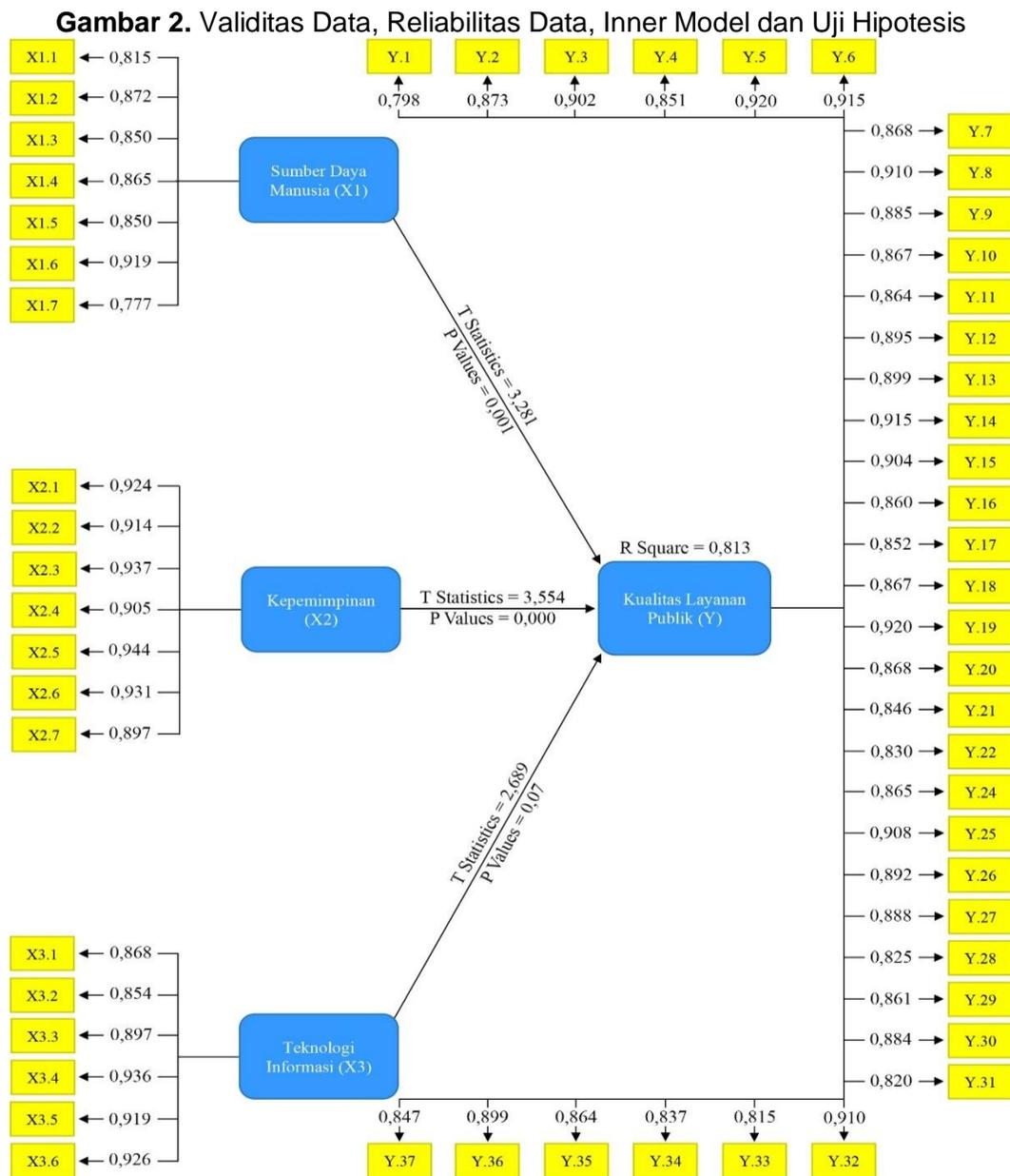
Keterangan:

**SDM (X1)** = Sumber Daya Manusia  
**KPM (X2)** = Kepemimpinan  
**TI (X3)** = Teknologi Informasi  
**KLP (Y)** = Kualitas Layanan Publik

Sumber: Diolah penulis menggunakan Smart PLS 3.3.3 (2025)

Pada Tabel 6, terlihat bahwa H1, H2 dan H3 diterima, yang ditandai dengan nilai T statistics > 1,96 dan P values < 0,05 (berwarna hijau). Berdasarkan Tabel 4.x di atas juga, dapat disimpulkan bahwa variabel “sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi” berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel “kualitas layanan publik”.

Adapun kesimpulan dari keseluruhan pengolahan data pada Smart PLS 3.3.3. dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Diolah penulis menggunakan Smart PLS 3.3.3 (2025)



## **5. Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Layanan Publik Kekayaan Intelektual Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat**

Dalam rangka untuk memperdalam hasil penelitian maka peneliti pun melakukan wawancara dengan para pegawai yang memiliki kapasitas berbicara mengenai sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi dalam layanan publik kekayaan intelektual di Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Papua Barat.

Dalam konteks organisasi, kehadiran sumberdaya manusia menjadi penentu dalam pencapaian tujuan dari organisasi. Tanpa danya sumberdaya manusia yang unggul maka tujuan organisasi tidak akan bisa dicapai. Sebagaimana sumberdaya yang lain, misalnya keuangan, prasarana, sarana, peraturan; sumberdaya manusia juga harus dikelola dan ditangani secara profesional dengan melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan hingga evaluasi. Hal ini juga berlaku bagi Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Papua Barat.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Tata Usaha dan Rumah Tangga, terkait tingkat pemahaman pegawai di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, dapat diketahui bahwa terdapat kesesuaian antara tingkat pemahaman pegawai terhadap tanggung jawabnya yang hal itu sekaligus mengonfirmasi harapan Kanwil Kemenkumham Papua Barat. Hal ini mengindikasikan bahwa Kanwil Kemenkumham Papua Barat telah melalui manajemen kerja yang baik, sebagaimana dikemukakan oleh Zaenuri (2015; 223-224) bahwa tujuan manajemen kinerja adalah pemahaman pegawai yang baik tentang tugas dan tanggung jawab.

Dari hasil wawancara dengan Dwi Kristika Rohana, terkait tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan kepadanya, dapat dimaknai bahwa pegawai-pegawai di Kanwil Kemenkumham Papua Barat memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya, serta selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pegawai-pegawai di Kanwil Kemenkumham Papua Barat akuntabel serta memiliki sasaran kinerja yang jelas. Dimana hal itu dapat dilihat dari tanggung jawabnya terhadap pekerjaan serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selain kinerja pegawai, kedisiplinan juga merupakan salah satu tolok ukur dalam melihat kualitas sumber daya manusia suatu organisasi. Terkait itu, penulis mewawancarai informan terkait kepatuhan pegawai terhadap tata tertib, pernyataan Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Tata Usaha dan Rumah Tangga di atas, diketahui bahwa manajemen kedisiplinan pegawai diimplementasikan dengan melihat kesesuaian antara tingkat kehadiran serta pembagian kerja sesuai jabatan yang telah diberikan.

Dari hasil wawancara terkait dengan kerjasama pegawai sebagai tim dan kemampuan untuk mengambil tindakan atau langkah-langkah proaktif tanpa harus diarahkan atau diawasi secara konstan, dapat diketahui bahwa kerjasama antar pegawai di Kanwil Kemenkumham Papua Barat, sering dilakukan, dimana terdapat kegiatan-kegiatan yang melibatkan banyak pegawai dalam satu tim. Dengan kata lain, para pegawai juga dilatih untuk bekerjasama sebagai tim untuk menyukseskan suatu kegiatan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, progres kinerja pegawai tanpa pengawasan langsung dari atasan pun menunjukkan bahwa pegawai-pegawai di Kanwil Kemenkumham memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tanpa adanya pengawasan secara langsung dari atasan, dimana hal itu dapat diketahui dari laporan pegawai terhadap atasan terkait progress dan hasil kerjanya.

Sebagai pembanding dengan data kuantitatif, peneliti juga menanyakan perihal tingkat pengaruh sumber daya manusia terhadap layanan publik kekayaan intelektual. Dari hasil kutipan wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai di Kanwil Kemenkumham Papua Barat telah memiliki kinerja yang baik. Hal ini sekaligus mengonfirmasi bahwa Kanwil Kemenkumham Papua Barat memiliki SDM yang baik, sehingga pada akhirnya akan berpengaruh terhadap layanan publik serta akan memberikan kontribusi besar dalam mewujudkan tujuan Kanwil Kemenkumham Papua Barat.



## 6. Kepemimpinan dalam Peningkatan Layanan Publik Kekayaan Intelektual pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat

Kepemimpinan adalah kemampuan seorang untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok. Unsur kepemimpinan terdiri atas sub-sub unsur, seperti; menguasai bidang tugasnya, mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, mampu mengemukakan pendapat dengan jelas kepada orang lain, mampu menentukan prioritas dengan tepat, bertindak tegas dan tidak memihak, memberikan teladan baik, berusaha memupuk dan mengembangkan kerjasama, mengetahui kemampuan dan batas kemampuan bawahan, berusaha menggugah semangat dan menggerakkan bawahan dalam melaksanakan tugas, memperhatikan dan mendorong kemajuan bawahan, hingga bersedia mempertimbangkan saran-saran bawahan (Zaenuri, 2015: 236).

Adapun tanggapan dari hasil wawancara peneliti dengan Direktur Hak Cipta dan Desain Industri, terkait strategi pemimpin dalam memberikan arah dan petunjuk yang jelas kepada para pegawai di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat dan strategi pemimpin dalam berkomunikasi secara efektif dengan pegawai, anggota tim, dan pemangku kepentingan. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa kepemimpinan memang memiliki pengaruh terhadap layanan publik yang dilakukan oleh pegawai, yang mana hal dilandasi oleh kompetensi seorang pemimpin, yang pada langkah selanjutnya bila pemimpin memberikan petunjuk dan arahan, hal itu sudah terkonfirmasi lewat kompetensi yang ia miliki. Selain itu, komunikasi yang efektif oleh pemimpin, baik antara pimpinan dengan para pegawai, anggota tim hingga pemangku kepentingan, akan memotivasi para pegawai dalam melaksanakan kinerjanya, tidak terkecuali layanan publik.

Lebih lanjut, tanggapan dari hasil wawancara terkait komunikasi dua arah antara pemimpin dan bawahan dan pembuatan keputusan yang baik dan efektif dalam berbagai situasi, hasil wawancara disimpulkan bahwa pimpinan di Kanwil Kemenkumham Papua Barat memiliki komunikasi yang baik dengan para anggota, sekaligus mampu membuat keputusan yang baik dan efektif dalam berbagai situasi. Terkait dengan komunikasi dua arah, dapat dilihat bahwa pemimpin memiliki kepekaan yang baik terhadap pegawai, dimana tiap-tiap masukan dari pegawai dijadikan sebagai bahan pertimbangan, dimana akumulasi pertimbangan itu akan dipilah, dipilih untuk kemudian dibuat suatu keputusan. Pembuatan keputusan pun dibuat dengan melihat basis data, dan dilakukan secara logis. Hal ini sebagaimana diungkapkan Young dalam Alamta et al. (2023), bahwa kepemimpinan itu sebuah bentuk dominasi yang didasari oleh kemampuan pribadi yang mampu untuk mengajak ataupun mendorong orang lain untuk melakukan sesuatu yang berdasarkan kepada penerimaan oleh organisasinya, dan mempunyai keahlian yang khusus yang sesuai dengan situasi yang khusus pula.

Selain itu, penulis juga mewawancarai informan terkait apakah pemimpin menganalisis, mengevaluasi, dan menentukan solusi penyelesaian masalah kelembagaan dan pelayanan serta terkait dengan motivasi kerja oleh pemimpin terhadap pegawai. Selain itu juga terkait apakah pemimpin dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menginspirasi dan menjadi contoh kedisiplinan bagi para pegawai. Hasil wawancara mengonfirmasi bahwa pemimpin di Kanwil Kemenkumham memiliki jiwa kepemimpinan yang baik, dilihat dari solusi penyelesaian masalah berbasis strategi, motivasi pemimpin terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerja agar dapat mencapai tujuan organisasi, hingga kepribadian pemimpin dapat dijadikan sebagai tolok ukur sebagai contoh kedisiplinan. Rentetan hasil wawancara ini sebagaimana diungkapkan Nuryadin et al. (2016) aktualisasi sikap dan perilaku pimpinan yang dapat menjadi tauladan atau dapat dijadikan contoh bagi pegawai dalam melakukan kegiatan atau perilaku mereka sehari-hari dalam bekerja merupakan ciri kepemimpinan yang baik.

Sebagai pembandingan dengan data kuantitatif, peneliti juga menanyakan perihal tingkat pengaruh kepemimpinan terhadap layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Provinsi Barat. Dari hasil wawancara terkait kepemimpinan dalam layanan publik kekayaan intelektual di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Papua Barat dari informan maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki porsi besar dalam

mempengaruhi kinerja pegawai dalam tiap-tiap institusi. Tidak terkecuali, Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, terkhususnya kinerja dalam hal layanan publik kekayaan intelektual. Hal ini sebagaimana pendapat Mangkunegara dalam Alamtaha et al. (2023), bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini lumrah dan umum, karena suatu organisasi atau perusahaan akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Pemimpinlah yang nantinya akan bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal inilah yang menjadikan posisi pemimpin sangat penting dalam sebuah organisasi yang dapat menentukan kinerja dari para pegawai.

## **7. Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan Publik Kekayaan Intelektual pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Papua Barat**

Pemberian layanan pemerintahan berbasis elektronik kepada masyarakat menjadi kewajiban bagi setiap instansi. Teknologi informasi dan komunikasi sangat bermanfaat dalam bidang pemerintahan seperti meningkatkan kinerja pemerintah serta mempermudah pelayanan publik. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi diperlukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program pembangunan disegala bidang. Tuntutan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai azas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan percepatan pelayanan kepada masyarakat, mendorong tiap-tiap institusi, baik pemerintah maupun swasta untuk menerapkan teknologi informasi dalam institusinya. Sama halnya dengan Kanwil Kemenkumkam Papua Barat, yang telah menyediakan berbagai pilihan sesuai kebutuhan masyarakat, dari informasi, kebijakan, hingga pelayanan publik.

Adapun tanggapan dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Humas, Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi, terkait kemudahan dalam mengakses dan menggunakan teknologi yang diperlukan dalam layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, juga terkait tanggung jawab perlindungan dan pengamanan data pribadi, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kanwil Kemenkumham Papua Barat, telah menyediakan website resmi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk kebutuhan layanan. Masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya 24 jam, tanpa terkendala dengan jam kerja pegawai. Namun pengecualian dilakukan untuk sebagian masyarakat di Papua Barat, dikarenakan tingkat edukasi tentang teknologi informasi dan komunikasi yang masih rendah. Sehingga, layanan publik masih lebih sering dilakukan secara langsung. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pihak yang berwenang dan memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan edukasi masyarakat tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pemerintahan dan swasta, sehingga kedepannya pelayanan dapat dengan mudah dilakukan, tanpa terkendala oleh jam kerja pegawai.

Selain itu, dari hasil wawancara juga, dapat dimaknai bahwa perlindungan data pribadi masyarakat yang ada di Kanwil Kemenkumham Papua Barat juga terjamin keamanannya. Sehingga privasi masyarakat yang mengajukan pelayanan ke Kanwil Kemenkumkam Papua Barat, terjaga. Hal ini dilatari oleh tingkat keamanan server yang berlapis, sehingga tidak mudah dibobol atau diretas oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Lebih lanjut, tanggapan dari hasil wawancara peneliti dengan Marlien Lande, terkait apakah teknologi yang digunakan di Kanwil Kemenkumham Papua Barat sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, juga terkait dengan sistem teknologi yang dirancang untuk memudahkan pengguna, dari hasil wawancara dapat dimaknai bahwa kebutuhan dan keinginan teknologi informasi di Kanwil Kemenkumham Papua Barat sebagian besar sudah terealisasi, namun terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Ini sekaligus mengonfirmasi bahwa Kanwil Kemenkumham Papua Barat, perlu untuk menghadirkan teknologi yang dapat mempermudah dan mempercepat kinerja layanan publik, khususnya teknologi yang sesuai kebutuhan namun belum dapat terealisasi. Selain itu, sistem teknologi di Kawil Kemenkumham Papua Barat juga telah didesain agar lebih mudah digunakan oleh pengguna. Desain sistem teknologi membuat pengguna dapat mendaftar

kekayaan intelektual dari mana saja dan kapan saja, tanpa mengkhawatirkan jam kerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa, desain sistem informasi di Kanwil untuk kemudahan pengguna, sudah dilakukan dengan baik.

Penulis juga mewawancarai informan terkait kelancaraan pekerjaan yang didukung oleh teknologi informasi, terkait juga dengan sistem teknologi yang dirancang membantu mengatasi masalah pelayanan, Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa implementasi teknologi informasi di Kanwil Kemenkumham Papua Barat sudah sedemikian mudah dan cepat. Dengan bantuan teknologi, pegawai dapat melakukan pekerjaan dari mana saja dan tidak selalu pada jam kantor. Selain itu, keberadaan teknologi di Kanwil juga sangat membantu pelanggan yang berada di lokasi yang jauh. Pelanggan yang berhalangan datang ke Kanwil, dapat melakukan pendaftaran kekayaan intelektual, dengan bantuan teknologi sehingga efisien dalam waktu dan biaya.

Sebagai pembandingan dengan data kuantitatif, peneliti juga menanyakan perihal tingkat pengaruh teknologi informasi terhadap layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Provinsi Barat. Dari hasil kutipan wawancara dengan informan terkait teknologi dalam layanan publik kekayaan intelektual di atas, maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi di Kanwil Kemenkumham Papua Barat berpengaruh terhadap layanan publik kekayaan intelektual. Hal ini dilihat dari tanggapan-tanggapan dari pernyataan responden yang dominan menyatakan bahwa teknologi informasi memberikan sumbangsih besar dalam layanan publik. Namun, dalam beberapa hal, teknologi informasi tidak dapat menjangkau, sehingga edukasi tentang teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat mesti lebih digiatkan lagi agar kebutuhan layanan oleh pengguna/masyarakat, dapat lebih cepat dilakukan. Teknologi informasi sangat membantu dalam proses pembangunan kekayaan intelektual dan permohonan pendaftaran serta publikasi kekayaan intelektual. Dengan kata lain, teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap tingkat/kualitas layanan publik.

## 8. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil pengolahan data menggunakan Smart PLS 3.3.3 pada *inner model* dan uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi berpengaruh positif-kuat dan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat.

Menurut Zaenuri (2015), sumber daya manusia dapat dikatakan efektif jika target yang ingin dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Lebih lanjut, dalam penelitiannya, Idris et al. (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap meningkatnya kualitas layanan publik. Sementara itu, menurut Buchari (2016), penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan publik.

Dari hasil pengolahan data (*inner model*), ditunjukkan bahwa, baik sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi, berpengaruh kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan nilai 0,813 atau 81,3%. Sementara dalam uji hipotesis, dapat dilihat bahwa nilai *t statistics* berada di atas ambang batas yang ditetapkan (1,96). Dengan demikian, maka sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi secara signifikan berpengaruh kuat dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat. Artinya, jika kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat semakin baik, maka kualitas layanan publiknya pun akan meningkat (berbanding lurus).

**Tabel 4.** Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

No.	Perbandingan dengan penelitian sebelumnya	Keterangan
1	Setyadi et al. (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan birokrasi terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, dengan persentase sebesar 39.6%.	Selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti



2	Supriatin & Suhendra (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 61,8% oleh variabel sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Pasirsari, Kecamatan Cikarang Selatan.	Selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti
3	Ferdinandito & Haryani (2021) membuktikan bahwa gaya kepemimpinan servant leadership cenderung berkaitan secara tidak langsung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.	Selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti
4	Yolanda & Hasanuddin (2022) menemukan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sudah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat unsur yang belum terlaksana secara maksimal yaitu masih terdapatnya SDM yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan, belum menerapkan arahan atau pengetahuan yang diperoleh dan masih melakukan tindakan kecurangan.	Selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti
5	Temuan dalam penelitian Suprianto (2023) memperlihatkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini dilihat dari dimensi bukti fisik (tangibles), reliabilitas (realibility), dan daya tanggap (responsiveness) yang masih belum optimal.	Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti
6	Nofli et al. (2023) menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan hak atas kekayaan intelektual oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam mewujudkan The World Class Intellectual Office digambarkan sudah semakin membaik hal ini terlihat dari adanya transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	Selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas, baik dari segi persepsi responden (para pegawai) hingga wawancara bersama informan-informan yang memiliki kapasitas terkait pertanyaan-pertanyaan mengenai sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi, serta dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, maka sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi mesti lebih ditingkatkan lagi, demi terwujudnya kualitas layanan publik yang lebih baik lagi.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengolahan data kuantitatif menggunakan Smart PLS 3.3.3, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi memiliki pengaruh positif-kuat dan signifikan terhadap layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Ppaua Barat, dimana nilai T statistics > 1,96 yakni sebesar 3,281 (sumber daya manusia), 3,554 (kepemimpinan), serta 2,689 (teknologi informasi) dan P values < 0,05 yakni dengan nilai 0,001 (sumber daya manusia), 0,000 (kepemimpinan) dan 0,007 (teknologi informasi). Artinya, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, semakin baik kualitas kepemimpinan serta kualitas teknologi informasi, maka semakin baik pula kualitas layanan publik kekayaan intelektual di Kanwil Kemenkumham Papua Barat.

Pada analisis kualitatif melalui wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa dimensi sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi yang dimiliki oleh Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, dari berbagai segi sudah dinilai baik, menurut pernyataan informan. Secara keseluruhan, sumber daya manusia, kepemimpinan dan teknologi informasi dinilai memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat. Namun, secara khusus untuk segi kebutuhan dan keinginan teknologi informasi yang ada di Kanwil, dirasa perlu ada penambahan/perbaikan. Selain itu, kemudahan akses pun tidak menjamin bagi masyarakat/pengguna yang gagap teknologi, sehingga edukasi teknologi informasi perlu untuk dilakukan.



Disarankan kepada peneliti yang akan melakukan penelitian serupa agar lebih mempertajam dalam menganalisis faktor-faktor lain yang mempengaruhi layanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, serta mengelaborasi penelitiannya secara lebih mendalam lagi, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih kaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. in *Aswaja Pressindo*.
- Ahmed, E., & Ward, R. (2016). Analysis of factors influencing acceptance of personal, academic and professional development e-portfolios. *Computers in Human Behavior*, 63, 152–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.043>
- Alamtaha, S. A., Yantu, I., & Podungge, R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone Bolango. *Jambura*, 6(2), 947–953. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225–230.
- Chu, PH. and Chang, Y. (2017). John W, Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(June), 3–5.
- Darmalaksana, W. (2017). Permohonan Hak Cipta atas Kekayaan Intelektual Berbasis Elektronik. *Jurnal Riset Dan Inovasi, November-Desember*, 1–16.
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatn Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118–130. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190–202. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Hair, J. F., & Babin, B. J. (2018). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*.
- Idris, S., Razak, M., & Waluyo, H. S. (2022). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Polisi Pamong Pradja Kabupaten Pinrang. *Gendhera Buana Jurnal*, 21(1), 12–21.
- Justan, R., Margiono, Aziz, A., & Sumiati. (2024). Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2), 253–263.
- Karahanna, E., Agarwal, R., & Angst, C. M. (2006). Reconceptualizing Compatibility Beliefs in Technology Acceptance Research. *MIS Quarterly*, 30(4), 781–804. <https://doi.org/10.2307/25148754>



- Lubis, A., Sari, E. N., & Astuty, W. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Sistem Pengelolaan Dana Desa serta Dampak Terhadap Kinerja Pemerintah Desa di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 5(2), 107–126.
- Misno, A., Mulyapradana, A., Tajibu, M. J., Saputra, N., Aziza, N., & Anita, T. L. (2021). Fundamentals of Social Research: Methods, Processes and Applications. In *Diandra Kreatif* (Issue July).
- Nofli, Jeddawi, M., Arsyad, R., & Teguh, P. (2023). Strategi Peningkatan Pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Menjadi the World Class Intellectual Property Office. *PERSPEKTIF*, 12(3), 747–758.
- Nuryadin, S., Agusdin, & Suprayetno, D. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan dan Sanksi Hukuman Terhadap Kedisiplinan Kerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Bima. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.29303/jmm.v5i2.87>
- Rasyid, S. B. A., & Pribadi, U. (2021). Implikasi Reformasi Birokrasi Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Warga di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(3), 430–447.
- Sari, M. Y. A. R. (2016). Pembangunan Kekayaan Intelektual (KI) Berbasis Teknologi Informasi di Era Global. *Kajian Multi Disiplin Ilmu Dalam Pengembangan IPTEKS Untuk Mewujudkan Pembangunan Nasional Semesta Berencana (PNSB) Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Global*, 490–500.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (D. Sumayyah (ed.); Cetakan Ke). Refika Aditama.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*.
- Setyadi, M. W. R., Suradinata, E., Lukman, S., & Sartika, I. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 129–142.
- Sri Widodo. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan Strategi, Isu-isu Utama dan Globalisasi. In *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan Strategi, Isu-isu Utama dan Globalisasi*.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Supriatin, & Suhendra, A. D. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan. *Jurnal AKRAB JUARA*, 6(4), 15–22.
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. IPDN Press.
- Yolanda, R., & Hasanuddin. (2022). Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau Tahun 2019-2020. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 1334–1351.
- Zaenuri, M. (2015). *Manajemen SDM di Pemerintahan*. LP3M UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA.