

Pengaruh Implementasi Kebijakan Registrasi Klien Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang

Krisye Latupeirissa¹, Ali Muhammad², Budi Priyatmono³, Umar Anwar⁴

¹Politeknik Pengayoman Indonesia, Jurusan Ilmu Pemasarakatan

²Politeknik Pengayoman Indonesia, Jurusan Ilmu Pemasarakatan

E-mail: krisyelatupeirissa06@gmail.com¹, alimnrekap@gmail.com², budi.prym@gmail.com³,
umaranwar@poltekip.ac.id⁴

Article History:

Received: 20 September 2025

Revised: 05 November 2025

Accepted: 24 November 2025

Keywords: Implementasi Kebijakan, Teknologi Informasi, Registrasi Klien, Efektivitas Pelayanan.

Abstract Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya di Balai Pemasarakatan (Bapas), dimana sistem registrasi manual masih menimbulkan keterlambatan, ketidakefisienan, serta kurangnya transparansi. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Bapas Kelas I Serang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 40 responden yang terdiri dari pejabat, staf, dan petugas PK. Analisis didasarkan pada Teori Implementasi Kebijakan George C. Edwards III dan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers. Hasil penelitian menunjukkan implementasi registrasi berbasis IT berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan kontribusi 97,81%. Kesimpulannya, digitalisasi registrasi klien terbukti meningkatkan kualitas layanan. Saran penelitian ini adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peningkatan kapasitas SDM guna menjaga keberlanjutan layanan digital. Sehingga menjadi dasar pengembangan kebijakan pelayanan pamasarakatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Di era perkembangan pesat teknologi informasi, Indonesia tengah mengalami transformasi digital yang signifikan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik yang menjadi fondasi utama pemerintahan berorientasi masyarakat. Peningkatan ekspektasi warga terhadap keterbukaan dan akuntabilitas mendorong pemerintah mengadopsi teknologi sebagai solusi peningkatan kualitas layanan, salah satunya di sistem pamasarakatan yang menuntut efisiensi dan efektivitas tinggi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan administrasi yang harus dijalankan secara transparan, akuntabel, dan responsif. Hal ini sejalan dengan pandangan

Dr. Rina Sari (2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik mencerminkan kualitas pemerintahan dan berimplikasi langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian Prasetyo dan Rahardjo (2019) pun menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik, yang pada gilirannya meningkatkan dukungan terhadap kebijakan pemerintah. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif bukan hanya kewajiban pemerintah, tetapi juga investasi strategis bagi pembangunan sosial dan ekonomi menuju kesejahteraan masyarakat.

Pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak dapat dipungkiri karena kualitas layanan yang baik berkontribusi langsung pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Frederickson (1997) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan warga negara. Hal ini sejalan dengan temuan Lee et al. (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang responsif dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, sedangkan pelayanan publik yang buruk justru memicu ketidakpuasan dan menurunkan legitimasi pemerintah (Kim & Lee, 2024). Perbaikan pelayanan publik masih sangat diperlukan mengingat banyaknya keluhan terkait birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, hingga praktik korupsi. Laporan Tahunan Ombudsman 2023 mencatat sebanyak 26.461 pengaduan masyarakat, dengan 3.415 di antaranya terindikasi maladministrasi, menunjukkan masih adanya kelemahan serius dalam sistem administrasi. Dampaknya sangat luas, mulai dari terhambatnya akses pendidikan, kesehatan, hingga layanan perizinan. BTI Transformation Index 2024 juga menyoroti birokrasi yang tidak efisien, sedangkan Transparency International (2023) menegaskan kurangnya transparansi sebagai salah satu pemicu korupsi.

Di era digital saat ini, teknologi informasi (TI) berperan penting dalam mentransformasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas yang diwujudkan dalam bentuk e-government. Penerapan layanan berbasis TI, seperti perizinan online, sistem pengaduan digital, hingga akses informasi publik secara daring, terbukti mampu mempercepat proses layanan sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Atique et al., 2024). Transparansi yang dihasilkan dari e-government juga berperan dalam mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Alsharif et al., 2023), sementara sistem pengaduan online meningkatkan kepuasan publik sekaligus menyediakan umpan balik yang berharga bagi pemerintah (Lee et al., 2023). Meski demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait keterbatasan infrastruktur TI dan rendahnya keterampilan digital aparatur negara yang dapat menghambat efektivitas implementasi (U4 Anti-Corruption Resource Centre, 2023).

Transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI) memiliki keterkaitan erat dengan prinsip-prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi (Bank, 1992). Penerapan TI dalam pelayanan publik terbukti mendukung transparansi dengan menyediakan akses informasi yang terbuka, meminimalisir praktik korupsi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Alsharif et al., 2023). Selain itu, TI juga mendorong partisipasi masyarakat melalui sistem pengaduan online dan platform digital yang memberi ruang kontribusi dalam pengambilan keputusan, meningkatkan kepuasan, sekaligus menyediakan umpan balik yang berharga (Lee et al., 2023). Dari sisi akuntabilitas, penerapan TI memungkinkan masyarakat memantau kinerja pemerintah secara langsung sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan bertanggung jawab (Atique et al., 2024). Di Indonesia, prinsip good governance telah diperkuat melalui berbagai regulasi, seperti UU Nomor 28 Tahun 1999, namun tantangan berupa

keterbatasan infrastruktur TI dan keterampilan aparatur masih menjadi hambatan (U4 Anti-Corruption Resource Centre, 2023).

Balai Pemasyarakatan (Bapas) merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memiliki peran penting dalam sistem pemasyarakatan Indonesia, khususnya dalam bidang pembimbingan, pengawasan, penelitian kemasyarakatan, serta pelayanan publik terkait reintegrasi sosial klien pemasyarakatan. Keberadaan Bapas sangat krusial untuk mewujudkan tujuan pemasyarakatan, yaitu membina klien agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, serta tidak mengulangi tindak pidana. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi di Bapas menjadi aspek esensial guna menjamin efektivitas dan efisiensi pelayanan, salah satunya melalui pengelolaan buku register sebagai catatan resmi sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS-636.PK.01.01.04 Tahun 2014. Jenis buku register yang digunakan meliputi register klien, bimbingan, pengawasan, dan pendampingan yang mencatat seluruh informasi terkait proses pembinaan dan reintegrasi sosial. Pengelolaan yang baik terhadap buku register tidak hanya menjamin akuntabilitas dan transparansi, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan berkualitas, sehingga penerapan prinsip Good Governance dan e-Government menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kinerja Bapas.

Balai Pemasyarakatan (Bapas) sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dituntut untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan yang mengedepankan prinsip Good Governance dan e-Government guna mewujudkan layanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Namun, dalam praktiknya masih banyak Bapas yang menggunakan sistem pencatatan manual dalam proses registrasi klien, sehingga menimbulkan hambatan berupa keterlambatan layanan, alur administrasi yang tidak efisien, serta tingginya potensi kesalahan pencatatan yang berdampak negatif pada rehabilitasi dan reintegrasi sosial klien (Arilaha, 2022). Untuk menjawab permasalahan tersebut, Bapas Kelas I Serang mengimplementasikan kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sejalan dengan Permenkumham Nomor 33 Tahun 2015 tentang pengelolaan informasi pemasyarakatan serta diperkuat oleh Permenkumham Nomor 2 Tahun 2018 yang kemudian disempurnakan melalui Permenkumham Nomor 30 Tahun 2021 sebagai dasar pengembangan sistem elektronik terintegrasi di lingkungan Kemenkumham (adminpas, 2024).

Pemanfaatan sistem digital dalam registrasi klien di Balai Pemasyarakatan (Bapas) tidak hanya membantu petugas dalam pendataan yang lebih terstruktur, tetapi juga memungkinkan integrasi informasi guna mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Teknologi informasi, sebagaimana dikemukakan Sedarmayanti (2017), mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, serta mengurangi tumpang tindih tugas dalam organisasi publik. Penerapan registrasi digital diharapkan memperkuat transparansi, mempercepat layanan, dan meningkatkan akurasi data, meskipun tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kesiapan SDM, serta adaptasi terhadap sistem baru masih harus diatasi. Implementasi kebijakan ini relevan dengan upaya pemerintah mewujudkan e-government, sehingga penting untuk dikaji lebih mendalam, mengingat minimnya penelitian yang secara spesifik menyoroti penerapan registrasi berbasis TI di Bapas maupun dampaknya terhadap efektivitas pelayanan dan keberlanjutan kebijakan pemasyarakatan. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengaruh implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Bapas Kelas I Serang, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan pemasyarakatan yang lebih inklusif, efisien, dan mendukung proses rehabilitasi serta reintegrasi sosial klien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi sederhana untuk menguji pengaruh implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi (variabel X) terhadap efektivitas pelayanan (variabel Y) di Balai Pemasyarakatan Kelas I Serang. Desain penelitian yang digunakan adalah survey design dengan rancangan cross-sectional, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner pada satu titik waktu. Instrumen penelitian merujuk pada model George C. Edwards III untuk mengukur kebijakan publik (dimensi komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi) serta model Steers untuk mengukur efektivitas pelayanan (pendekatan sistem, tujuan, dan pemangku kepentingan). Data primer diperoleh dari 40 responden yang terdiri atas pejabat pengambil keputusan, pejabat pengawas, staf, dan petugas PTSP Bapas Kelas I Serang dengan teknik total sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, buku, dan dokumen pendukung. Instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson dengan kriteria $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$, serta diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach Alpha (α) dengan kriteria $\alpha \geq 0,7$. Hasil uji sebelumnya menunjukkan nilai α sebesar 0,899 untuk kebijakan publik dan 0,849 untuk efektivitas pelayanan, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi pustaka, sedangkan analisis data menggunakan IBM SPSS 25.0 yang meliputi uji normalitas (Shapiro-Wilk), uji regresi linear sederhana, uji signifikansi pada taraf $\alpha = 0,05$, dan uji determinasi untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di Bapas Kelas I Serang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Normalitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, langkah awal yang penting adalah uji normalitas data untuk memastikan apakah distribusi data pada variabel bebas maupun terikat mengikuti distribusi normal. Uji normalitas menjadi krusial karena pemilihan jenis analisis statistik, baik parametrik maupun non-parametrik, sangat bergantung pada karakteristik distribusi data. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Shapiro-Wilk, yang direkomendasikan untuk jumlah sampel relatif kecil (kurang dari 50 responden). Dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, metode ini dipandang tepat dan sesuai dengan ketentuan umum pengujian normalitas dalam penelitian kuantitatif sosial.

Tabel 1 Uji Normalitas

Tests of Normality							
	EFEKTIVITAS	Kolmogorov-Smirnov ^f			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEBIJAKAN	27.00	.385	3	.	.750	3	.000
	30.00	.504	7	.000	.453	7	.000
	33.00	.260	2	.	.261	2	.000
	46.00	.367	5	.026	.684	5	.006

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Shapiro-Wilk, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.3, diperoleh bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk kedua variabel adalah kurang dari 0,05, dan 0,006 untuk variabel Y (efektivitas pelayanan). Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tidak berdistribusi normal, sehingga tidak memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan teknik analisis statistik non-parametrik, yang lebih sesuai untuk data yang tidak normal.

2. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X dan Y

Sebelum penelitian utama dilaksanakan, peneliti telah melakukan serangkaian pengujian terhadap instrumen kuesioner melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji coba dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden pegawai pada Bapas Kelas I Serang ialah sebagai berikut :

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Implementasi Kebijakan	X1	0.959	0.312	Valid
	X2	0.923	0.312	Valid
	X3	0.884	0.312	Valid
	X4	0.928	0.312	Valid
Efektivitas	Y1	0.940	0.312	Valid
	Y2	0.928	0.312	Valid
	Y3	0.886	0.312	Valid
	Y4	0.934	0.312	Valid
	Y5	0.920	0.312	Valid
	Y6	0.948	0.312	Valid
	Y7	0.926	0.312	Valid
	Y8	0.930	0.312	Valid
	Y9	0.926	0.312	Valid
	Y10	0.929	0.312	Valid

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kedua variabel—baik implementasi kebijakan (X1–X4) maupun efektivitas pelayanan (Y1–Y10)—memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,312 (dengan N = 40). Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian, karena mampu mengukur variabel secara tepat sesuai dengan konstruk yang diteliti. Dengan demikian, instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas.

3. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Tabel 3 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
----------	------------------	-------------	------------

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Implementasi Kebijakan	0.943	4	Sangat reliabel
Efektivitas	0.981	10	Sangat reliabel

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa variabel implementasi kebijakan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943, sedangkan variabel efektivitas memperoleh nilai sebesar 0,981. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,90, sehingga menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Hal ini berarti seluruh item pertanyaan dalam kuesioner konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian.

4. Uji Hipotesisi (Korelasi)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji korelasi Spearman karena data yang diperoleh tidak berdistribusi normal, berdasarkan hasil uji normalitas yang sebelumnya telah dilakukan. Uji Spearman merupakan salah satu teknik korelasi non-parametrik yang cocok digunakan ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas, atau ketika data berbentuk ordinal atau ranking.

Tabel 4 Uji Korelasi

Correlations				
			Implementasi Kebijakan	Efektivitas
Spearman's rho	Implementasi Kebijakan	Correlation Coefficient	1.000	.989**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	40	40
	Efektivitas	Correlation Coefficient	.989**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	40	40

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman antara implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi dan efektivitas pelayanan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar **0,989** dengan tingkat signifikansi **p = 0,000 (p < 0,05)**, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Nilai koefisien korelasi tersebut juga menggambarkan bahwa hubungan yang terjadi bersifat **sangat kuat dan positif**, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin optimal implementasi kebijakan registrasi klien secara digital, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang diberikan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang. Hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang. Efektivitas yang dimaksud mencakup aspek kecepatan, ketertiban, dan kejelasan prosedur layanan, yang semuanya terdorong oleh transformasi digital dalam proses registrasi klien. Temuan ini menguatkan pentingnya digitalisasi kebijakan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja pelayanan pemasarakatan.

Koefisien korelasi Spearman () = 0,989

Maka:

$R^2 = (0,989)^2 = 0,978121$

Persentase pengaruh = $0,978121 \times 100\% = 97,81\%$

a. Uji Korelasi Dimensi Pendekatan Sistem

Tabel 5 Uji Korelasi Pendekatan Sistem

Correlations			Y1	X
Spearman's rho	Pendekatan Sistem	Correlation Coefficient	1.000	.977**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	40	40
	Implementasi Kebijakan	Correlation Coefficient	.977**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	40	40

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil analisis korelasi Spearman antara variabel implementasi kebijakan dan dimensi efektivitas pendekatan sistem, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,977 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien tersebut berada pada kategori hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif antara kedua variabel. Tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,01 ($p < 0,01$) mengindikasikan bahwa hubungan antara implementasi kebijakan dan pendekatan sistem signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat implementasi kebijakan berbasis teknologi informasi yang diterapkan, maka semakin baik pula efektivitas organisasi dalam menerapkan pendekatan sistem. Besarnya nilai korelasi ini juga menunjukkan bahwa kontribusi implementasi kebijakan terhadap efektivitas pelayanan melalui pendekatan sistem mencapai 97,7 persen, yang berarti bahwa pengelolaan kebijakan secara tepat dan sistematis berperan dalam menciptakan proses kerja yang terarah, efisien, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa pendekatan sistem, yang menekankan pentingnya pengelolaan input, proses, dan output secara terpadu, sangat dipengaruhi oleh kualitas kebijakan yang diterapkan dalam lingkungan organisasi, khususnya di pelayanan masyarakat.

b. Uji Korelasi Dimensi Pendekatan Tujuan

Tabel 6 Uji Korelasi Dimensi Pendekatan Tujuan

Correlations			Y2	X
Spearman's rho	Pendekatan Tujuan	Correlation Coefficient	1.000	.977**
		Sig. (2-tailed)	.	.000

		N	40	40
	Efektivitas	Correlation Coefficient	.977**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	40	40

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Hasil analisis korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara implementasi kebijakan dengan efektivitas pelayanan berdasarkan pendekatan tujuan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari 0,01 ($p < 0,01$) mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99 persen. Artinya, semakin optimal pelaksanaan kebijakan berbasis teknologi informasi, maka semakin besar pula pencapaian tujuan organisasi yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan. Dengan kekuatan hubungan sebesar 97,7 persen, dapat disimpulkan bahwa kontribusi implementasi kebijakan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat besar. Hal ini mencerminkan pentingnya konsistensi dan kualitas dalam pelaksanaan kebijakan agar hasil pelayanan dapat sesuai dengan target yang telah ditentukan.

c. Uji Korelasi Dimensi Pendekatan Pemangku Kepentingan

Tabel 7 Uji Korelasi Dimensi Pendekatan Pemangku Kepentingan

Correlations				
			Y3	X
Spearman's rho	Pendekatan Pemangku Kepentingan	Correlation Coefficient	1.000	.990**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	40	40
	Efektifitas	Correlation Coefficient	.990**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	40	40

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil analisis korelasi Spearman, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,990 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 antara implementasi kebijakan dengan efektivitas pelayanan berdasarkan pendekatan pemangku kepentingan. Nilai korelasi sebesar 0,990 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedua variabel. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 ($p < 0,01$) mengindikasikan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99 persen. Artinya, semakin baik implementasi kebijakan yang dijalankan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Kekuatan hubungan yang mendekati sempurna ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan kebijakan yang efektif menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan dukungan dari pemangku kepentingan terhadap kinerja organisasi

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara kuantitatif. Nilai koefisien determinasi disimbolkan dengan R^2 , dan biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase (%). Nilai ini menunjukkan proporsi variabilitas pada variabel Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X.

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.978	.12922

Sumber: Data diolah penulis Mei 2025

Berdasarkan hasil pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,980 atau setara dengan 98%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 98% perubahan atau variasi yang terjadi dalam efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, pengaruh implementasi kebijakan terhadap efektivitas pelayanan tergolong sangat kuat dan signifikan, sedangkan sisanya sebesar 2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti faktor budaya organisasi, kepemimpinan, atau sumber daya manusia. Adapun nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,978, menunjukkan nilai yang hampir sama dengan R Square, yang berarti bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik meskipun telah disesuaikan terhadap jumlah variabel dan sampel penelitian. Hal ini menandakan bahwa model tidak mengalami overfitting dan hasil analisis dapat diandalkan untuk menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti.

B. Pembahasan

tinggi menjadi faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, terdiri dari petugas Bapas dan klien. Dua variabel utama yang diteliti adalah implementasi kebijakan registrasi berbasis TI (variabel X) dan efektivitas pelayanan (variabel Y). Pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS, yang meliputi serangkaian uji untuk memastikan kelayakan dan ketepatan instrumen serta analisis hubungan antarvariabel. Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah uji normalitas, untuk menentukan apakah data berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji Shapiro-Wilk, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,000 dan variabel Y sebesar 0,006, keduanya $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik statistik non-parametrik dalam analisis selanjutnya. Pemilihan uji Shapiro-Wilk juga sesuai karena jumlah responden kurang dari 50, yang menjadikannya lebih sensitif dan akurat untuk sampel kecil.

Selanjutnya dilakukan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel implementasi kebijakan memiliki

nilai r hitung $>$ r tabel (0,312), dengan r hitung tertinggi mencapai 0,959. Begitu pula pada variabel efektivitas pelayanan, seluruh 10 item dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung antara 0,886 hingga 0,948. Ini membuktikan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Kemudian dilakukan uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Hasilnya, variabel implementasi kebijakan memperoleh nilai 0,943 dan variabel efektivitas pelayanan sebesar 0,981. Kedua nilai tersebut berada di atas angka 0,9, yang menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini sangat reliabel. Artinya, kuesioner yang digunakan bersifat konsisten dalam mengukur aspek-aspek yang diteliti. Berdasarkan hasil uji normalitas yang menyatakan bahwa data tidak normal, maka analisis hubungan antara kedua variabel dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasilnya menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,991 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara implementasi kebijakan dan efektivitas pelayanan. Artinya, semakin optimal kebijakan registrasi berbasis teknologi informasi diterapkan, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang dirasakan.

Analisis dilanjutkan pada dimensi-dimensi efektivitas, yang terdiri dari tiga pendekatan: sistem, tujuan, dan pemangku kepentingan. Hasil korelasi Spearman per dimensi menunjukkan bahwa:

- a. Korelasi dengan pendekatan sistem sebesar 0,977 ($p = 0,000$)
- b. Korelasi dengan pendekatan tujuan sebesar 0,977 ($p = 0,000$)
- c. Korelasi dengan pendekatan pemangku kepentingan sebesar 0,990 ($p = 0,000$)

Ketiga nilai tersebut menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan. Ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan dalam hal proses kerja yang sistematis, pencapaian tujuan organisasi, dan kepuasan pemangku kepentingan. Lebih lanjut, peneliti menghitung koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel implementasi kebijakan terhadap efektivitas pelayanan. Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai korelasi Spearman sebesar $(0,989)^2$ sehingga diperoleh hasil sebesar 0,9781 atau setara dengan 97,81%. Artinya, sebesar 97,81% efektivitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang dipengaruhi oleh implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi, sedangkan sisanya sebesar 2,19% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Terakhir, pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan hasil uji korelasi Spearman dan nilai signifikansi. Karena $p = 0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi sangat tinggi, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan berbasis teknologi secara optimal dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan. Temuan ini memperkuat pentingnya transformasi digital dalam sistem pemasarakatan sebagai bagian dari pelayanan publik yang modern dan adaptif terhadap perubahan.

C. Usulan Program

1. Dasar Pemikiran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi berpengaruh sangat kuat terhadap efektivitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang, dengan nilai koefisien determinasi 97,81%. Artinya, hampir seluruh peningkatan efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas implementasi kebijakan tersebut.

Hal ini menegaskan pentingnya transformasi digital dalam mendukung layanan masyarakat yang cepat, tepat, dan efisien. Namun, temuan di lapangan juga mengungkap adanya celah, seperti kurangnya monitoring berkala, belum adanya SOP baku, serta minimnya ruang umpan balik dari klien. Oleh sebab itu, dibutuhkan program strategis yang tidak hanya mempertahankan keberhasilan kebijakan registrasi digital, tetapi juga memperkuatnya melalui pengawasan terstruktur, standarisasi prosedur kerja, dan mekanisme partisipatif untuk mendorong efektivitas layanan yang lebih berkelanjutan.

2. Nama Program

Program strategis yang diusulkan adalah “Sistem Pengawasan Layanan Digital Terintegrasi (Si-Pelita)”, yaitu sistem pengawasan layanan berbasis teknologi informasi yang transparan dan adaptif.

3. Tujuan Program

Tujuan utama program Si-Pelita adalah memperkuat implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi agar dapat berjalan secara konsisten, transparan, terstandar, dan adaptif. Program ini diarahkan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan digital dengan dukungan sistem pengawasan yang konsisten dan menyeluruh. Selain itu, penyusunan serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) registrasi digital menjadi fokus penting agar setiap tahapan proses memiliki pedoman yang jelas dan seragam. Program ini juga bertujuan membangun sistem monitoring dan evaluasi berkala yang terukur, sekaligus menyediakan alat ukur kinerja yang dapat dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan. Lebih jauh, Si-Pelita memberikan ruang umpan balik digital bagi klien sebagai bagian dari transparansi dan partisipasi layanan.

4. Sasaran Program

Sasaran program Si-Pelita mencakup berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses registrasi klien berbasis teknologi informasi. Bagi petugas Pembimbing Kemasyarakatan (PK), Asisten PK, dan Operator, program ini ditujukan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan teknis, serta kepatuhan terhadap SOP digital yang telah ditetapkan. Pada saat yang sama, tim pengawas internal menjadi sasaran penting untuk memperkuat peran evaluasi, sehingga pelaksanaan kebijakan dapat selalu sesuai dengan standar yang berlaku. Dari sisi sistem dan infrastruktur TI, sasaran program diarahkan pada terwujudnya layanan yang stabil, terintegrasi, dan mudah digunakan. Sementara itu, bagi klien masyarakat, program ini memberi ruang partisipasi yang lebih luas sekaligus menyediakan saluran untuk menyampaikan umpan balik secara langsung. Terakhir, manajemen Bapas menjadi sasaran strategis guna mendorong pengambilan keputusan berbasis data hasil evaluasi, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih tepat sasaran, transparan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

5. Pelaksana Program

Pelaksana program Si-Pelita melibatkan berbagai unsur di Balai Masyarakat dengan peran dan tanggung jawab yang saling melengkapi. Kepala Bapas berperan sebagai penanggung jawab utama yang menyusun kebijakan internal sekaligus mengoordinasikan jalannya program secara menyeluruh. Di bawahnya, Kasubsi BKD bertindak sebagai koordinator teknis yang memastikan pelaksanaan SOP berjalan konsisten, serta memantau proses monitoring dan penyusunan laporan. Petugas Pembimbing Masyarakat (PK) menjadi pelaksana langsung registrasi berbasis TI sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sedangkan operator bertugas melakukan input, validasi data, dan pengelolaan umpan balik digital dari klien. Tim pengawas internal berfungsi melakukan monitoring, evaluasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan

agar implementasi program selalu berada pada jalur yang tepat. Sementara itu, klien pemasyarakatan menjadi penerima manfaat utama sekaligus mitra evaluasi melalui partisipasi aktif dalam memberikan feedback digital untuk peningkatan kualitas layanan.

6. Metode dan Teknik

Pelaksanaan program Si-Pelita menggunakan beberapa metode utama, yaitu metode partisipatif dengan melibatkan seluruh pelaksana program maupun klien dalam setiap tahap kegiatan, metode evaluatif berbasis data yang dilakukan dengan pengumpulan data secara berkala sebagai dasar pengambilan keputusan, serta metode pendampingan dan penguatan kapasitas melalui pelatihan teknis dan supervisi rutin bagi petugas. Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan sistem registrasi digital yang konsisten, akuntabel, dan berkelanjutan. Teknik yang digunakan dalam program ini mencakup sosialisasi program sekaligus penyusunan SOP sebagai pedoman kerja, penerapan monitoring digital untuk memastikan ketercapaian standar layanan, uji coba (pilot test) sistem sebelum diterapkan secara menyeluruh, serta pelatihan teknis bagi petugas agar mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari klien juga menjadi bagian penting untuk menilai kualitas layanan dan menemukan area perbaikan, yang kemudian ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi berkala sebagai bentuk monitoring dan pengambilan keputusan berbasis bukti.

7. Kegiatan yang Dilakukan

Kegiatan yang dilakukan dalam program Si-Pelita mencakup beberapa tahapan strategis yang saling berkaitan. Pertama, dilakukan sosialisasi program kepada seluruh petugas dan klien agar tercipta pemahaman bersama mengenai tujuan, manfaat, serta mekanisme pelaksanaan registrasi digital. Setelah itu, disusun dan ditetapkan SOP digital sebagai pedoman baku dalam menjalankan setiap prosedur layanan. Selanjutnya, petugas diberikan pelatihan teknis untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem registrasi berbasis TI. Tahapan berikutnya adalah implementasi registrasi digital secara langsung di lapangan dengan dukungan sistem yang telah disiapkan. Selama pelaksanaan, dilakukan monitoring dan pengawasan layanan untuk menjamin kelancaran serta kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Selain itu, program juga membuka ruang pengumpulan umpan balik digital dari klien sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Pada tahap akhir, hasil monitoring dan masukan klien diolah melalui proses evaluasi dan tindak lanjut yang berkesinambungan, sehingga program dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan.

8. Langkah-Langkah Pelaksanaan

Langkah-langkah pelaksanaan program Si-Pelita dimulai dengan tahap perencanaan program, yang mencakup penyusunan konsep, tujuan, serta strategi yang akan diterapkan. Setelah perencanaan matang, dilakukan sosialisasi program kepada petugas dan klien agar seluruh pihak memahami maksud serta mekanisme pelaksanaannya. Tahap berikutnya adalah penyusunan SOP dan panduan teknis sebagai acuan kerja yang baku dan terukur. Untuk memperkuat kapasitas pelaksana, dilaksanakan pelatihan petugas agar mereka mampu mengoperasikan sistem registrasi digital secara efektif. Selanjutnya, program masuk ke tahap implementasi registrasi digital, yakni penerapan langsung sistem dalam pelayanan sehari-hari. Agar pelaksanaan tetap terkontrol, dilakukan monitoring serta pengumpulan feedback digital dari klien sebagai bahan evaluasi. Hasil monitoring tersebut kemudian diolah dalam tahap evaluasi dan pelaporan, guna menilai keberhasilan program dan menemukan area yang perlu ditingkatkan. Terakhir, dilakukan tindak lanjut serta penyempurnaan agar program tetap adaptif dan berkelanjutan sesuai kebutuhan pelayanan pemasyarakatan.

9. Analisis Kelayakan (SWOT)

Analisis kelayakan program Si-Pelita dilakukan dengan pendekatan SWOT yang menunjukkan bahwa dari sisi strengths, program ini memiliki dukungan penuh dari pimpinan, infrastruktur dasar yang sudah tersedia, sumber daya manusia yang adaptif, serta efektivitas yang telah terbukti secara kuantitatif. Namun demikian, terdapat beberapa weaknesses yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum lengkapnya SOP, minimnya tenaga ahli di bidang teknologi informasi, serta adanya beban kerja ganda pada sebagian petugas. Di sisi lain, terdapat opportunities yang dapat dimanfaatkan, yakni dukungan kebijakan nasional terhadap digitalisasi layanan publik, meningkatnya tuntutan klien akan layanan cepat dan transparan, adanya dukungan stakeholder, serta peluang untuk menduplikasi program ini ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) lain. Meski begitu, program juga menghadapi beberapa threats, antara lain potensi gangguan sistem, resistensi dari sebagian petugas, risiko keamanan data, serta kemungkinan perubahan kebijakan yang mendadak. Berdasarkan keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa program Si-Pelita layak dan strategis untuk diimplementasikan karena memiliki kekuatan internal yang signifikan serta peluang eksternal yang mendukung, sementara kelemahan dan ancaman yang ada masih dapat diminimalisir dengan perencanaan dan pengelolaan yang matang.

10. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan implementasi program Si-Pelita diukur melalui sejumlah indikator yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi secara berkala sesuai dengan tujuan program serta aspek efektivitas pelayanan yang menjadi fokus utama. Indikator tersebut mencakup peningkatan kecepatan pelayanan registrasi klien, di mana durasi layanan diharapkan menurun minimal 30% dibandingkan sebelum program diterapkan. Selain itu, tingkat akurasi dan ketepatan data juga menjadi tolok ukur, dengan target pencatatan data registrasi yang lengkap dan kesalahan input tidak melebihi 5%. Indikator lain yang penting adalah peningkatan kepuasan klien, yang diukur melalui survei dengan target minimal 85% klien menyatakan puas terhadap pelayanan registrasi digital. Dari sisi internal, keberhasilan juga dinilai dari tingkat pemanfaatan sistem oleh petugas, yaitu seluruh petugas menggunakan sistem digital secara konsisten dalam proses registrasi dan pengawasan. Lebih jauh, keberhasilan program juga ditunjukkan melalui jumlah pelatihan teknis yang dilaksanakan, dengan target minimal dua kali dalam tahun pertama. Dari segi pelayanan, penurunan jumlah keluhan klien minimal 50% dalam enam bulan pertama menjadi indikator penting. Keberhasilan juga ditandai dengan tersusunnya SOP dan pedoman sistem digital yang terstandar, dapat diakses secara digital, dan digunakan seragam oleh semua petugas. Terakhir, stabilitas sistem dan infrastruktur juga menjadi acuan, dengan target sistem dapat berjalan tanpa gangguan lebih dari 24 jam dalam satu bulan serta perangkat pendukung dalam kondisi layak pakai. Seluruh indikator ini menjadi tolok ukur utama yang akan dievaluasi secara berkala, baik oleh tim internal maupun pihak pengawas eksternal, sehingga keberhasilan program dapat diukur secara objektif dan konsisten.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi di Balai Pemasarakatan Kelas I Serang memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Proses registrasi yang semula dilakukan secara manual kini telah berubah menjadi lebih cepat, teratur, dan transparan melalui sistem digital yang diterapkan. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji korelasi Spearman yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara

implementasi kebijakan dengan efektivitas pelayanan. Selain itu, koefisien determinasi sebesar 97,81% menunjukkan bahwa hampir seluruh peningkatan efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penerapan kebijakan registrasi digital tersebut. Dengan instrumen penelitian yang terbukti valid dan reliabel, hasil penelitian ini secara keseluruhan menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan masyarakat bukan lagi menjadi opsi, melainkan kebutuhan yang mendesak. Penerapan sistem digital yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta evaluasi berkelanjutan terhadap sistem yang digunakan akan semakin memperkuat efektivitas layanan publik di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi perlu terus dikembangkan dan diperluas guna mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, akuntabel, dan terpercaya di masa mendatang.

SARAN

a. Saran Guna Laksana

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan registrasi klien berbasis teknologi informasi berpengaruh sebesar 97,81% terhadap efektivitas pelayanan di Balai Masyarakat Kelas I Serang, maka diperlukan langkah-langkah penguatan berkelanjutan. Pertama, pimpinan Bapas Kelas I Serang perlu meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis berkala agar mereka mampu mengoperasikan sistem registrasi digital dengan baik sekaligus mengatasi kendala teknis secara mandiri. Kedua, evaluasi rutin terhadap infrastruktur, keamanan data, dan integrasi sistem dengan lingkungan Kementerian Hukum dan HAM perlu dilakukan agar layanan tetap relevan dan adaptif. Ketiga, penguatan komitmen dari seluruh lini organisasi sangat penting untuk memastikan kedisiplinan, tanggung jawab, serta transparansi dalam penggunaan sistem. Keempat, diperlukan dukungan berupa layanan bantuan teknis (helpdesk), panduan penggunaan sistem baik dalam bentuk manual maupun video tutorial, serta mekanisme pelaporan kendala yang cepat. Terakhir, dibutuhkan regulasi internal berupa SOP atau petunjuk teknis sebagai dasar pelaksanaan registrasi digital yang seragam, terukur, dan tidak hanya bergantung pada kebiasaan petugas.

b. Saran Penelitian Lanjutan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji hubungan antara implementasi kebijakan registrasi digital dengan efektivitas pelayanan dari perspektif kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed methods agar dapat mengungkap pengalaman pengguna, persepsi petugas maupun klien, serta tantangan di lapangan secara lebih mendalam. Selain itu, ruang lingkup penelitian dapat diperluas dengan membandingkan penerapan kebijakan serupa di beberapa balai masyarakat atau UPT lain untuk menemukan pola keberhasilan dan hambatan implementasi kebijakan berbasis TI. Penelitian mendatang juga perlu menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti kompetensi SDM, kepemimpinan, atau budaya kerja digital, sehingga hasil analisis lebih komprehensif dan dapat memberikan gambaran utuh mengenai efektivitas kebijakan registrasi berbasis teknologi informasi dalam sistem organisasi masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Azizah, R., & Ratnaningsih, I. Z. (2018). HUBUNGAN ANTARA JOB CRAFTING DENGAN KETERIKATAN KERJA PADA KARYAWAN GENERASI Y DI KANTOR PUSAT PT. BANK BUKOPIN, TBK JAKARTA (Vol. 7, Issue 2).
- Alsharif, M. H. (2023). The role of E-Government in the promotion of municipal service. *international journal of social science research*.
- Arilaha, F. M. (2022, Februari 23). Scribd. Retrieved Juli 17, 2025, from [www.scribd.com: https://www.scribd.com/document/560795188/se-pedoman-standart-registrasi-bapaslpas-dan-lpka?utm_](https://www.scribd.com/document/560795188/se-pedoman-standart-registrasi-bapaslpas-dan-lpka?utm_)
- Atique, M. H. (2024). An Analysis of E-Governance in Pakistan from the lens of the chinese governance model.
- Bank, W. (1992). Governance and Dvelopment. worldbank.org.
- BTI. (2024). Transformation Index. Indonesia: <https://bti-project.org/>.
- Frederickson, H. (1997). The Spirit of Public Administration. Josses_Bass.
- Edwards III, G. C. (2018). Implementing Public Policy. CQ Press.
- Kim, Y. &. (2024). Trust and distrust in public governance settings. *international review of administrative sciences*.
- Lee, J. K. (2023). Public Service Motivation and Trust in Government Public Administration Review.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Prasetyo, A. &. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 123-135.
- Seputra, I. I. (2020). PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENANGGULANGAN COVID-19 OLEH DAERAH KABUPATEN KERINCI. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Suryana, T. F. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, 37-53.
- U4, C. (2023). Anti-Corruption Resource Centre. <https://www.u4.no/>.
- Uno, A. I. (2023). Pengaruh Penerapan E-Kinerja dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Aparatur Sipil Negara di LPP TVRI Stasiun Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi manajemen & Bisnis*, 36-43.
- Zakiah, R. U. (2024). Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASNAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik. 4776-4792.