

Pengaruh Teknologi Informasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai dengan Gaya Kepemimpinan sebagai Variabel Intervening pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta

Noptian Hadi Pratama

Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: hadaypratama@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the effect of information technology and competence on employee performance with leadership style as an intervening variable at the Class I Special Immigration Office Soekarno Hatta. This research uses a quantitative approach with a sample size of 210 employees. Data collection techniques involved document studies and questionnaires, and data analysis was conducted using SPSS version 25. The results of the study indicate that: (1) Information technology significantly affects employee performance with a t-value of 2.812 > t-table of 1.972 and a significant value of 0.012 < 0.05. (2) Competence also significantly affects employee performance with a t-value of 1.982 > t-table of 1.972 and a significant value of 0.0026 < 0.05. (3) Information technology significantly affects leadership style with a t-value of 2.009 > t-table of 1.972 and a significant value of 0.039 < 0.05. (4) Competence significantly affects leadership style with a t-value of 2.391 > t-table of 1.972 and a significant value of 0.040 < 0.05. (5) Leadership style significantly affects employee performance with a t-value of 2.364 > t-table of 1.972 and a significant value of 0.048 < 0.05. Furthermore, the analysis shows that the direct effect of information technology on employee performance is greater (0.50) than the indirect effect through leadership style (0.08), indicating that leadership style as an intervening variable is not effective. The same applies to competence, with the direct effect (0.95) being greater than the indirect effect (0.152).*

Keywords: *Competence; Employee Performance; Information Technology; Intervening Variable; Leadership Style.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan gaya kepemimpinan sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 210 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen dan angket, serta analisis data menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung (2,812) > ttabel (1,972) dan nilai signifikan 0,012 < 0,05. (2) Kompetensi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan thitung (1,982) > ttabel (1,972) dan nilai signifikan 0,0026 < 0,05. (3) Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap gaya kepemimpinan dengan thitung (2,009) > ttabel (1,972) dan nilai signifikan 0,039 < 0,05. (4) Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap gaya kepemimpinan dengan thitung (2,391) > ttabel (1,972) dan nilai signifikan 0,040 < 0,05. (5) Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan thitung (2,364) > ttabel (1,972) dan nilai signifikan 0,048 < 0,05. Selanjutnya, hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh langsung teknologi informasi terhadap kinerja pegawai lebih besar (0,50) daripada pengaruh tidak langsung melalui gaya kepemimpinan (0,08), yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan sebagai variabel intervening tidak efektif. Hal yang sama juga berlaku untuk kompetensi, dengan pengaruh langsung (0,95) lebih besar daripada pengaruh tidak langsung (0,152).

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan; Kinerja Pegawai; Kompetensi; Teknologi Informasi; Variabel Intervening.

1. PENDAHULUAN

Perubahan regulasi dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menjadi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mereformasi kebijakan manajemen ASN guna menjawab tuntutan nasional dan tantangan global. Regulasi tersebut menegaskan bahwa ASN dipandang sebagai profesi yang memiliki kewajiban untuk mengembangkan kompetensi, mempertanggungjawabkan kinerja, serta menerapkan prinsip *merit system* dalam

penyelenggaraan manajemen ASN (UU No. 5 Tahun 2014). Reformasi kebijakan dalam pengembangan kompetensi ASN menjadi krusial untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, sehingga diperlukan pula peninjauan menyeluruh terhadap struktur dan kapasitas kelembagaan pemerintahan (Dwiyanto, 2018).

Kantor Imigrasi sebagai unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM RI, memiliki peran penting dalam pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan kinerja Ditjen Imigrasi periode 2017–2021 menunjukkan adanya konsistensi peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM), dengan capaian tertinggi pada tahun 2020 sebesar 3,87 (kategori “sangat baik”), meskipun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2021 menjadi 3,86 (kategori “sangat baik”) (Ditjenim, 2021).

Meskipun hasil pengukuran aspek pelayanan menunjukkan kategori “sangat baik”, terdapat tantangan pada dimensi waktu penyelesaian, sarana prasarana, responsivitas, serta mekanisme konsultasi dan pengaduan. Aspek-aspek tersebut berkaitan erat dengan interaksi langsung antara pegawai publik dan masyarakat, sehingga perlu menjadi fokus perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik (Sinambela, 2017).

Khususnya, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta memiliki posisi strategis sebagai *role model* pelayanan publik di bidang keimigrasian, mengingat tingginya volume lalu lintas internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Dengan demikian, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, serta sistem pengawasan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) menjadi tolok ukur kinerja imigrasi secara nasional (Agustino, 2020). Sejalan dengan tuntutan era digital, pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta telah diterapkan secara terintegrasi melalui berbagai sistem, antara lain: sistem penerbitan paspor berbasis *biometric* dan *face recognition*, *E-Office*, *Enhanced Cekal System (ECS)*, *Passenger Moving System (PMS)*, *Border Control Management (BCM)*, *E-Passport*, dan *Autogate*. Pemanfaatan teknologi tersebut mempermudah proses pelayanan, mempercepat arus informasi, serta mendukung efektivitas pengawasan keimigrasian (Indrajit, 2019).

Namun, penguasaan teknologi informasi perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi ASN. Kompetensi yang tidak dikembangkan akan berdampak negatif terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi ASN menjadi kunci keberhasilan birokrasi dalam menghadapi era disrupsi, sejalan dengan agenda Reformasi Birokrasi yang menekankan digitalisasi pelayanan publik (Sedarmayanti, 2017). Sistem *merit*

sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 5/2014 menegaskan pentingnya kompetensi, kualifikasi, dan kinerja ASN yang berlandaskan prinsip keadilan dan non-diskriminasi.

Selain faktor kompetensi, gaya kepemimpinan juga berperan signifikan dalam memengaruhi kinerja pegawai. Di Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta, tingginya tingkat rotasi jabatan pimpinan berdampak pada variasi gaya kepemimpinan yang harus segera diadaptasi oleh pegawai. Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi mampu mengarahkan pegawai untuk lebih adaptif, meningkatkan kinerja, serta menjaga kualitas pelayanan publik secara konsisten (Rivai & Mulyadi, 2012). Dengan demikian, sinergi antara penerapan teknologi informasi, peningkatan kompetensi ASN, dan gaya kepemimpinan yang efektif menjadi faktor strategis dalam peningkatan kualitas layanan keimigrasian di Indonesia.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja

Kinerja (performance) merupakan aspek fundamental dalam kajian manajemen sumber daya manusia (MSDM). Mangkunegara (2011:67) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Senada dengan itu, Hasibuan (2009:94) menekankan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan. Rivai (2004:309) mengartikannya sebagai perilaku nyata yang ditampilkan individu sesuai dengan perannya di organisasi, sementara Simamora (2005:339) memandangnya sebagai tingkat hasil kerja dalam memenuhi persyaratan pekerjaan.

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang diukur melalui aspek kualitas, kuantitas, serta perilaku kerja dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kinerja menjadi variabel penting karena berhubungan langsung dengan produktivitas organisasi (Mangkunegara, 2010).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011:67–68), kinerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu: (1) **Kemampuan**, yang meliputi potensi (aptitude) dan realitas berupa kombinasi pengetahuan (knowledge) dan keterampilan (skills). Kesesuaian kemampuan dengan tuntutan pekerjaan menjadi syarat utama tercapainya kinerja optimal. (2) **Motivasi**, berupa dorongan internal maupun eksternal yang menggerakkan individu mencapai tujuan. Motivasi muncul dari faktor kebutuhan, penghargaan, gaji, maupun tujuan karier.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja berfungsi mengevaluasi efektivitas kerja karyawan sehingga manajemen dapat mengambil keputusan strategis. Nawawi (2008:236) menyebut penilaian kinerja sebagai proses sistematis untuk mendeskripsikan, mengukur, dan mengelola pekerjaan pegawai. Tujuan penilaian kinerja tidak hanya untuk mengidentifikasi prestasi, tetapi juga sebagai dasar pemberian penghargaan, promosi, serta pengembangan kompetensi (Nawawi, 2006:63).

Dimensi dan Indikator Kinerja

Mangkunegara (2010:71) mengklasifikasikan kinerja ke dalam tiga dimensi utama:

(1) **Hasil kerja** (kualitas, kuantitas, efisiensi waktu, akurasi pelaksanaan tugas). (2) **Perilaku kinerja** (inisiatif, ketelitian). (3) **Sifat pribadi** (kepemimpinan, kejujuran, kreativitas, kehadiran).

Ketiga dimensi ini membentuk kerangka komprehensif dalam menilai kontribusi pegawai terhadap organisasi.

Gaya Kepemimpinan

Pengertian Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam mengarahkan perilaku bawahan. Thoah (2017:49) mendefinisikan gaya kepemimpinan sebagai norma perilaku yang digunakan pemimpin untuk memengaruhi orang lain. Rivai (2014:42) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan tercermin dalam ciri dan perilaku pemimpin dalam memengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan organisasi.

Jenis-jenis Gaya Kepemimpinan

Literatur mengidentifikasi berbagai gaya kepemimpinan dengan karakteristik berbeda. Siagian (2016:31–41) mengklasifikasikan gaya kepemimpinan menjadi otokratik, paternalistik, kharismatik, laissez faire, demokratis, birokratis, partisipatif, transaksional, transformasional, melayani, dan situasional. Masing-masing gaya memiliki relevansi kontekstual; misalnya gaya transformasional efektif dalam mendorong perubahan dan inovasi, sedangkan gaya birokratis lebih sesuai untuk organisasi dengan prosedur yang sangat terstruktur.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan

Fiedler (dalam Amirullah, 2015:173) menyebut tiga faktor utama yang memengaruhi gaya kepemimpinan, yakni: (1) kualitas hubungan pemimpin-bawahan, (2) struktur tugas, dan (3) posisi kewenangan. Siagian (2016) menambahkan bahwa budaya organisasi, gaya

kepengikutan, dan keterampilan kepemimpinan juga berperan signifikan dalam menentukan efektivitas gaya kepemimpinan.

Dimensi dan Indikator Gaya Kepemimpinan

Studi Ohio State University (Hemphill dalam Wirawan, 2013:352) mengidentifikasi dua dimensi kepemimpinan utama:

(1) **Consideration (perhatian terhadap bawahan)**, tercermin melalui dukungan, empati, serta perhatian pada kesejahteraan anggota. (2) **Initiating structure (perhatian terhadap tugas)**, ditunjukkan dengan pemberian arahan, penetapan target, serta pengendalian terhadap bawahan.

Kedua dimensi ini memberikan ukuran perilaku kepemimpinan yang dapat memengaruhi kinerja pegawai maupun efektivitas organisasi.

Teknologi Informasi

Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) mencakup seluruh teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi (McKeown dalam Suyanto, 2005:3). Mulyadi (2014:21) menegaskan bahwa TI meliputi perangkat keras, perangkat lunak, serta sarana komunikasi yang mendukung kegiatan organisasi. Dalam konteks organisasi modern, TI dipandang sebagai faktor strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Jogiyanto, 2009:19).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan TI

Triandis (1980 dalam Thompson et al., 1991; Tjhai, 2003:5) mengidentifikasi faktor sosial, perasaan individu, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, serta kondisi yang memfasilitasi sebagai determinan pemanfaatan TI. Kompleksitas teknologi cenderung berdampak negatif terhadap tingkat adopsi (Thompson et al., 1991 dalam Agus, 2006).

Penerapan Teknologi Informasi

Penerapan TI memberi dampak signifikan bagi organisasi, antara lain peningkatan kecepatan, konsistensi, ketepatan, dan keandalan (Sabihaini, 2006:5). Pemanfaatan TI juga berkontribusi terhadap penurunan human error serta peningkatan produktivitas (Uno & Lamatenggo, 2011:59).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif, sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2015, hlm. 8) bahwa penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik. Penelitian asosiatif dipilih karena bertujuan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antarvariabel, baik langsung maupun tidak langsung, sehingga sesuai dengan fokus penelitian ini. Menurut Silaen (2018, hlm. 23), desain penelitian merupakan keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, sehingga pemilihan desain asosiatif dipandang tepat untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan terkait variabel teknologi informasi, kompetensi, gaya kepemimpinan, dan kinerja pegawai.

Variabel penelitian dioperasionalisasikan menjadi tiga kategori, yakni variabel eksogen, endogen, dan intervening. Variabel eksogen meliputi teknologi informasi (X1) dan kompetensi (X2), sedangkan variabel endogen adalah kinerja pegawai (Y). Adapun gaya kepemimpinan (Z) berperan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara variabel eksogen dan endogen. Setiap variabel dijabarkan dalam dimensi dan indikator yang terukur menggunakan skala Likert, dengan rujukan pada teori Mangkunegara (2011), Thoah (2017), Mulyadi (2014), serta Spencer & Spencer dalam Kandula (2013). Operasionalisasi variabel ini dirancang agar mampu memberikan ukuran yang terarah, valid, dan reliabel dalam menguji pengaruh antarvariabel.

Sumber data penelitian terbagi menjadi primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, serta literatur pendukung. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta dengan jumlah 824 orang. Penentuan sampel dilakukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2010, hlm. 637), yaitu jumlah indikator dikali lima, sehingga diperoleh 210 responden. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis jalur (*path analysis*) menggunakan SPSS for Windows versi 25 untuk menguji pengaruh langsung, tidak langsung, dan total antarvariabel. Teknik ini memungkinkan peneliti menjelaskan serta memprediksi hubungan kausalitas yang kompleks, sesuai dengan tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang keimigrasian yang berperan strategis dalam pelayanan publik dan pengawasan lalu lintas orang di wilayah perbatasan negara. Sejak diresmikan pada 1 April 1985 menggantikan fungsi Kantor Imigrasi Halim Perdana Kusuma, institusi ini terus mengalami perkembangan organisasi seiring meningkatnya volume penerbangan internasional. Perubahan klasifikasi menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus (2003) dan kemudian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (2018) menunjukkan dinamika penyesuaian kelembagaan terhadap tuntutan layanan publik, penegakan hukum, serta pengawasan perlintasan. Dengan wilayah kerja yang mencakup Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Kecamatan Cengkareng, dan Kecamatan Kalideres, fungsi keimigrasian yang dijalankan berperan langsung dalam mendukung keamanan nasional sekaligus memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

Karakteristik Responden

Data penelitian diperoleh dari 210 responden Aparatur Sipil Negara yang tersebar di lima bidang kerja. Distribusi responden relatif seimbang, dengan proporsi terbesar pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (22%) serta Tata Usaha dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (masing-masing 21%). Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 20–30 tahun (58%), yang mencerminkan dominasi generasi muda dalam pelaksanaan tugas operasional. Dari sisi gender, responden perempuan lebih banyak (61%) dibandingkan laki-laki (39%). Latar belakang pendidikan didominasi oleh lulusan S1/D4 (67%), sedangkan lama bekerja menunjukkan keragaman yang memperkaya pengalaman kerja responden. Karakteristik ini menegaskan bahwa institusi ditopang oleh tenaga kerja yang relatif muda, berpendidikan tinggi, serta memiliki komposisi gender yang seimbang, sesuai dengan tren ASN modern yang dituntut adaptif terhadap perubahan teknologi (BKN, 2020).

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Variabel teknologi informasi memperoleh skor mean 46,41, kompetensi 58,40, gaya kepemimpinan 66,50, dan kinerja pegawai 32,00. Penyebaran data ditunjukkan oleh standar deviasi yang relatif kecil, menandakan konsistensi tanggapan responden. Hasil uji normalitas melalui Skewness dan Kurtosis mengonfirmasi bahwa data terdistribusi normal, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis inferensial. Temuan ini konsisten dengan studi

Jogiyanto (2009) yang menegaskan bahwa penguasaan teknologi informasi, kompetensi individu, serta kepemimpinan efektif akan berkorelasi positif dengan kinerja organisasi.

Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada variabel teknologi informasi, kompetensi, gaya kepemimpinan, dan kinerja pegawai memiliki nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,1354). Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid untuk mengukur konstruk yang diteliti. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha berkisar 0,613 hingga 0,737, lebih besar dari batas minimum 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai (Ghozali, 2016). Validitas dan reliabilitas yang baik memperkuat kredibilitas data, sekaligus memastikan bahwa hasil analisis mencerminkan kondisi empiris secara akurat.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas melalui histogram memperlihatkan pola distribusi data yang simetris dan mengikuti garis kurva normal. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan bersifat normal. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, penelitian ini dapat melanjutkan ke tahap analisis jalur (*path analysis*), sehingga hasil uji hipotesis dapat diinterpretasikan secara sah. Sesuai dengan pendapat Gujarati (2013), pemenuhan asumsi klasik merupakan prasyarat penting dalam regresi agar estimasi parameter tidak bias, efisien, dan konsisten.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang tepat mampu meningkatkan kualitas gaya kepemimpinan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Demikian pula, kompetensi yang dimiliki pegawai turut berkontribusi dalam membentuk gaya kepemimpinan yang efektif sehingga mampu mendorong pencapaian kinerja yang lebih optimal. Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara teknologi informasi serta kompetensi dengan kinerja pegawai. Artinya, semakin baik penguasaan teknologi informasi dan kompetensi pegawai, maka semakin besar pula peluang gaya kepemimpinan yang dihasilkan untuk memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai tidak hanya

ditentukan oleh teknologi informasi dan kompetensi semata, tetapi juga melalui efektivitas gaya kepemimpinan yang menghubungkan keduanya.

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Ditjenim. (2021). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi 2017-2021*. Kemenkumham RI.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2019). *E-Government dan manajemen teknologi informasi*. Prenadamedia.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Agus, R. (2006). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi*. UI Press.
- Amirullah. (2015). *Pengantar manajemen*. Graha Ilmu.
- Hasibuan, M. S. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. M. (2009). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Evaluasi kinerja SDM*. Refika Aditama.
- Mulyadi. (2014). *Sistem akuntansi*. Salemba Empat.
- Nawawi, H. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Gadjah Mada University Press.