

**EFEKTIVITAS SISTEM ELEKTRONIK E-SIGNATURE TANJUNGPINANG (SEKEJAP)
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA TANJUNGPINANG**

Abdurrahman Karimun

NPP. 30.0264

Asdaf Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: Abdrmnomn28@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Syahrir, S.H, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Digitalization carried out by the local government in order to improve services to the community provides innovations that aim to streamline the services provided to the community. This encouraged the DPMPTSP of Tanjungpinang City to make a public service innovation, namely the Tanjungpinang E-Signature Electronic System (SEKEJAP). With the existence of SEKEJAP, it is hoped that the application signing process can be done anywhere so that it will speed up the service process provided. However, in its implementation, there are still obstacles in its implementation from the lack of server stability, the duration and time of maintenance implementation and the lack of human resources at DPMPTSP Tanjungpinang City. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of SEKEJAP in improving services at the One-Stop Investment and Integrated Services Office in Tanjungpinang City along with inhibiting factors and efforts to overcome them. **Method:** The theory used in writing the thesis is to use the theory of Information System Effectiveness which has 4 dimensions, namely System Quality, Information Quality, This research uses a qualitative descriptive research method in which a thorough approach is taken to the research subject where there is an event. The data collection techniques used are through interviews, documentation, observation. The technique of determining informants in this study used purposive sampling and incidental sampling techniques with informants consisting of several people and several people from the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service Office. **Result:** The implementation of SEKEJAP in providing improved services at the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service Office has gone well in the transition from the use of manual signatures to digital signatures marked by an increase in the number of permits issued. **Conclusion:** SEKEJAP in improving services at the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service Office is good in the transition from the use of manual signatures to electronic signatures which can be seen from the increase in the number of permits issued after the use of electronic signatures. The use of SEKEJAP is also easy to operate by users. The security of SEKEJAP is good because it uses several verifications to enter the application. The signature generated by SEKEJAP also uses a complex code in the form of a barcode that is difficult to replicate so that the resulting signature is also secure. However, there are several problems such as the lack of stability of the server, which often interferes with SEKEJAP, the length of time and duration of maintenance implementation and the lack of human resources. Based on the results of research in the field, it can be concluded that the effectiveness of SEKEJAP in improving services at the One-Stop Investment and Integrated Services Office is good but must be improved again because there are still problems with

server stability, the length of maintenance duration and the lack of human resources at the relevant agencies.

Keywords: *Effectiveness, SEKEJAP, Kota Tanjungpinang*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Digitalisasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat memberikan inovasi-inovasi yang bertujuan mengefisienkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mendorong DPMPTSP Kota Tanjungpinang untuk membuat inovasi pelayanan publik yaitu Sistem Elektronik E-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP). Dengan adanya SEKEJAP ini diharapkan proses penandatanganan permohonan bisa dilakukan dimana saja sehingga akan mempercepat proses pelayanan yang diberikan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya dari kurangnya stabilitas server, durasi serta waktu dari pelaksanaan *maintenance* serta kurangnya sumber daya manusia pada DPMPTSP Kota Tanjungpinang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas SEKEJAP dalam peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang beserta faktor-faktor penghambat dan Upaya mengatasinya. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian skripsi adalah menggunakan teori Efektivitas Sistem Informasi yang memiliki 4 dimensi, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana dilakukan pendekatan secara menyeluruh kepada subjek penelitian yang mana terdapat sebuah kejadian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, dokumentasi, observasi. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan incidental sampling dengan informan terdiri dari beberapa orang masyarakat dan beberapa orang dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan SEKEJAP dalam memberikan peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sudah berjalan dengan baik dalam peralihan dari penggunaan tanda tangan manual ke tanda tangan digital ditandai dengan peningkatan jumlah izin yang dikeluarkan. **Kesimpulan:** SEKEJAP dalam peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sudah baik dalam peralihan dari penggunaan tanda tangan manual ke tanda tangan elektronik yang bisa dilihat dari peningkatan jumlah izin yang dikeluarkan setelah penggunaan tanda tangan elektronik. Penggunaan dari SEKEJAP juga mudah untuk dioperasikan oleh pengguna keamanan dari SEKEJAP sudah baik karena menggunakan beberapa verifikasi agar dapat masuk ke dalam aplikasi. Tanda tangan yang dihasilkan oleh SEKEJAP juga menggunakan kode rumit berbentuk barcode yang susah untuk ditiru sehingga tanda tangan yang dihasilkan juga aman. Namun terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya stabilitas dari server yang mana sering terjadi gangguan pada SEKEJAP, lamanya waktu dan durasi dari pelaksanaan *maintenance* serta kekurangan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa efektivitas SEKEJAP dalam peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik namun harus ditingkatkan lagi karena masih terdapat permasalahan pada stabilitas server, lamanya durasi *maintenance* serta kurangnya sumber daya manusia pada dinas terkait.

Kata kunci: Efektivitas, SEKEJAP, Kota Tanjungpinang

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi pada masa ini merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pada saat ini hampir di segala lini kehidupan selalu berjalan berdampingan dengan teknologi. Dengan ketergantungan yang besar terhadap teknologi, akan membuat semakin banyak inovasi-inovasi baru muncul dalam rangka memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Dalam era digital ini, arus persebaran informasi akan dengan mudah untuk didapatkan, sehingga segala informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat secara cepat tanpa mengenal batas jarak dan waktu. Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat saat ini juga dapat dimanfaatkan pada percepatan hubungan antar satu sama lain sehingga mempercepat pencapaian tujuan dari masing-masing pihak yang terlibat. Pentingnya sistem teknologi informasi ini membuat teknologi menjadi hal yang vital bagi kehidupan sehari-hari, sehingga pengelolaan teknologi harus dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga fungsi dari teknologi tersebut dapat terlaksana dengan optimal. Pengoptimalan fungsi teknologi ini diharapkan akan dapat membantu proses menuju tujuan yang telah ditetapkan. Realisasi dari tujuan penerapan teknologi informasi diharapkan mampu membuat kita mengetahui segala informasi sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas dari sumber daya kita. Implementasi dari penerapan teknologi informasi bisa diterapkan pada segala lini kehidupan, tergantung dengan tujuan dan sasaran yang akan dicapai oleh teknologi tersebut. Berbagai macam bidang seperti ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan sudah menggunakan teknologi sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan urusannya, baik itu dalam pengelolaan pada internal organisasi maupun juga pada pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Menurut Kasmir (2017:47) “Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan”. Menurut Patricia Patton dalam Sinambela (2014:8) “Pelayanan yang berkualitas dilakukan dengan konsep ‘Layanan Sepenuh Hati’ dimana berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Menurut Kurniawan (2005:4) “Pelayanan Publik diartikan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dengan ini berarti Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang wajib disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 berbunyi : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam penyediaan pelayanan publik, pemerintah berperan aktif dalam memfasilitasi keberadaan sarana layanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik berperan penting dalam peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dan dengan fasilitas pelayanan publik yang mumpuni, maka akan meningkatkan kredibilitas dari masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam mengukur kinerja pelayanan publik, pemerintah menggunakan Indeks Pelayanan Publik (IPP). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik terdiri dari 6 aspek, yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesional SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi Pelayanan.

Tabel 1.1. Indeks Pelayanan Publik

IPP	2018	2019	2020	2021
IPP Pemda	3,14	3,43	3,68	3,58
IPP K/L	3,62	3,83	4,00	4,00
IPP Nasional	3,38	3,63	3,84	3,79

Sumber: SEKEJAP DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2023

Berdasarkan table 1.1. di atas, indeks pelayanan publik secara nasional pada tahun 2021 mengalami penurunan dari 3,84 pada tahun 2020 ke angka 3,79 pada tahun 2021. Hal ini merupakan pengaruh dari pandemi covid-19 yang sempat mengalami kenaikan serta juga disebabkan oleh penambahan lokus evaluasi pada saat itu. (Kementerian PAN & RB, 2022).

Dengan adanya tuntutan ketersediaan pelayanan publik dari masyarakat kepada pemerintah membuat pemerintah harus membuat program-program dalam rangka mengefesiensikan pelayanan publik yang tertuang dalam peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Peran aktif Pemerintah dalam penerapan teknologi informasi sendiri merupakan realisasi dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Inpres ini merupakan dasar pengembangan *e-Government* di Indonesia. *e-Government* ini bertujuan untuk menselaraskan sistem pengolahan dan pengelolaan dokumen dan informasi elektronik dalam meningkatkan jasa pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Pengembangan *e-Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, bisa dilihat dari terpanjangnya waktu dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan bisa berjalan secara efektif dan efisien. *E-government* diharapkan mampu menekan pengeluaran pemerintah karena dengan pergantian sistem layanan menjadi layanan berbasis *online*, maka pengeluaran dari administrasi akan berkurang kemudian juga tenaga yang digunakan akan semakin sedikit sehingga akan menekan beban anggaran dalam sisi pegawai. Komitmen pemimpin berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayan *e-Government* karena dengan kebijakan yang efisien terhadap permasalahan yang timbul dari pelayanan publik, maka proses pelayanan terhadap masyarakat akan berjalan optimal. Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi salah satu aspek penting dalam kesuksesan penerapan *e-Government*. Prasarana seperti komputer, jaringan internet, server dan lainnya akan menjadi penunjang dalam penerapan digitalisasi pada pelayanan kepada masyarakat. Tidak lupa juga peran penting dari kualitas sumber daya manusia pada pegawai instansi yang menguasai teknologi, sehingga teknologi yang sudah ada dapat dioperasikan sehingga mampu mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 pasal 1 ayat 12, Tanda tangan yang terdiri atas informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi. Selanjutnya ketentuan mengenai digital signature diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 pasal 54 ayat 1,

e-signature terbagi menjadi dua, yaitu Tanda Tangan Elektronik tersertifikasi dan Tanda Tangan Elektronik tidak tersertifikasi. Dimana pada Tanda Tangan Elektronik tersertifikasi dibuat dengan menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik dan dibuktikan dengan Sertifikat Elektronik, sedangkan Tanda Tangan Elektronik tidak tersertifikasi dibuat tanpa menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik. Sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka DPMPTSP Kota Tanjungpinang telah membuat beberapa inovasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Kebutuhan akan pelayanan yang cepat, membuat DPMPTSP Kota Tanjungpinang membuat kebijakan pelayanan publik menggunakan sistem *online*. Inovasi dalam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang akan berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap dinas terkait. Berikut merupakan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Tanjungpinang:

Tabel 1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	TAHUN	NILAI IKM	KATEGORI
1	2018	83.00	BAIK
2	2019	83.57	BAIK
3	2020	86.16	BAIK
4	2021	87.25	BAIK

Sumber: DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2022

Berdasarkan table 1.2. di atas, indeks kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Tanjungpinang meningkat setiap tahunnya, mulai dari tahun 2018 memiliki nilai 83.00 meningkat menjadi 83.57 pada tahun 2019. Begitu pula pada tahun 2020 sebesar 86.16 meningkat menjadi 87.25 pada tahun 2021. Dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya terdapat peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang menunjukkan kategori Baik setiap tahunnya. Peningkatan indeks ini menandakan bahwa masyarakat cukup puas dengan peningkatan serta inovasi yang diberikan DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menunjang proses pelayanan perizinan di Kota Tanjungpinang.

Bentuk pelayanan publik dalam model *online* ini diharapkan dapat mempersingkat waktu pelayanan. Penggunaan sistem pelayanan publik menggunakan jaringan *online* ini juga sesuai dengan konsep *good governance* melalui *e-government*. Aplikasi SEKEJAP telah mendapat lisensi dan sertifikasi dari Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). Selain mendapat kepastian hukum, inovasi digital signature ini juga dijamin keamanan identitas diri. Dimana pada teknologi ini memiliki kebijakan privasi pengguna sehingga keamanan data diri terjamin. Keamanan dari *digital signature* ini juga dijamin karena menggunakan teknologi *asymmetric cryptography* yang merupakan teknik kriptografi yang menggunakan *public key* dan *private key* sebagai pengaman dari sistem *digital signature* ini. Penggunaan *digital signature* ini juga akan menghemat pengeluaran pemerintah. Berdasarkan data yang dihimpun dari penyelenggara sertifikasi elektronik Kementerian Komunikasi dan Informatika, pengaplikasian digital signature pada Ditjen Dukcapil dalam program Dukcapil Go Digital telah menghemat anggaran Rp450 Miliar pada tahun 2020. Ini membuktikan bahwa penerapan *digital signature* mampu menekan anggaran pemerintah. Aplikasi SEKEJAP juga peneliti nilai sesuai dengan penerapan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang sudah beralih secara elektronik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang yang memiliki peran yang vital bagi Masyarakat Kota Tanjungpinang karena merupakan sarana pelayanan publik dalam bidang perizinan yang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor Tanjungpinang nomor 21 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengurus 124 jenis izin yang mana terbagi ke dalam beberapa sektor. Sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka DPMPTSP Kota Tanjungpinang telah membuat beberapa inovasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Kebutuhan akan pelayanan yang cepat, membuat DPMPTSP Kota Tanjungpinang membuat kebijakan pelayanan publik menggunakan sistem *online*. Bentuk pelayanan publik dalam model *online* ini diharapkan dapat mempersingkat waktu pelayanan. Penggunaan sistem pelayanan publik menggunakan jaringan *online* ini juga sesuai dengan konsep *good governance* melalui *e-government*. Proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul sehingga membuat proses pelayanan perizinan terhambat. Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan DPMPTSP Kota Tanjungpinang, salah satu penyebabnya yaitu pengeluaran perizinan harus melalui tanda tangan dari kepala dinas DPMPTSP Kota Tanjungpinang, sehingga apabila kepala dinas terkait sedang melaksanakan tugas di luar kantor, maka tentunya proses pengeluaran izin akan terhambat karena harus menunggu kepala dinas. Kemudian dengan banyaknya jumlah perizinan yang datang setiap harinya, memungkinkan dokumen-dokumen tersebut akan menumpuk sehingga akan membutuhkan waktu lama untuk penandatanganannya. Oleh sebab itu dalam rangka memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan serta sebagai komitmen dalam pemberian pelayanan yang cepat, aman, dan transparan, maka diluncurkanlah aplikasi Sistem Elektronik e-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam bidang pemanfaatan teknologi elektronik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian (Hidayah & Ma'ruf, 2018) yang berjudul Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, menemukan hasil bahwa sudah terlaksana dengan baik namun belum maksimal karena masih ditemukan kendala-kendala terkait masalah teknis yaitu server dan aplikasi yang terkadang mengalami *bug*. Penelitian oleh (Giri, 2022) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Tanda Tangan Elektronik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua, menemukan hasil bahwa Pelaksanaan tanda tangan elektronik sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan ukuran teori efektivitas yang digunakan pada penelitian ini dan sampai saat ini dapat berjalan dengan baik tanpa menimbulkan keluhan dari masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya berpatok pada kebijakan pemerintah dalam berkolaborasi dan pengendalian dampak aktivitas pertambangan batu kapur. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Putra Alfa Audi Giri tetapi menggunakan teori yang berbeda dari

penelitian sebelumnya. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori Efektivitas Sistem menurut William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean. Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Peneliti menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan Manajemen Pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk Mengetahui dan menganalisis Efektivitas Sistem Elektronik e-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP) Dalam Peningkatan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tanjungpinang., mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam mewujudkan Efektivitas Sistem Elektronik e-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP) Dalam Peningkatan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tanjungpinang, mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat Efektivitas Sistem Elektronik e-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP) Dalam Peningkatan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tanjungpinang

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:9) “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian.” Metode kualitatif deskriptif digunakan peneliti karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem elektronik e-signature tanjungpinang (sekejap) dalam peningkatan pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota tanjungpinang. Menurut Moleong (2011:132) berpendapat bahwa “ Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa informan merupakan orang yang memberikan informasi dalam penelitian. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 24 orang yang diambil dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Masyarakat

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis menggunakan teori Efektivitas Sistem menurut (DeLone & McLean, 2003) Teori ini didukung dengan empat variable yang menjadi pusat perhatian yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Pengguna. Peneliti menghubungkan teori tersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

3.1. Kualitas Sistem

Kecepatan dari SEKEJAP sendiri sudah baik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sendiri harus didukung oleh koneksi internet yang baik pada *gadget* dari SEKEJAP tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti, waktu yang diperlukan oleh Kepala Dinas

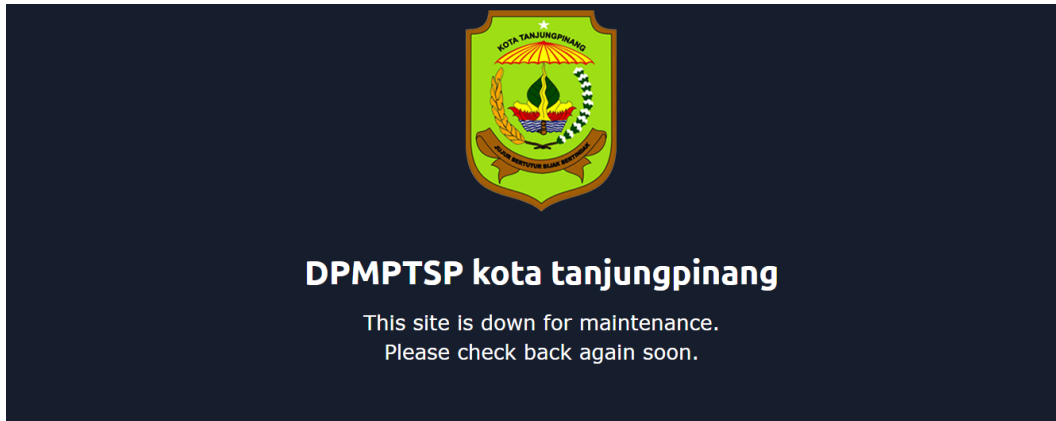
untuk menandatangani perizinan dengan SEKEJAP dapat dilakukan dalam 1-2 menit, mulai dari proses awal memasukkan kode akses hingga proses penandatungannya. Keandalan Sistem dari SEKEJAP masih belum baik dan harus ditingkatkan lagi. Hal ini juga sesuai dengan apa yang peneliti observasi Ketika melakukan penelitian di DPMPTSP Kota Tanjungpinang, bahwa masih terdapat gangguan pada SEKEJAP ini, sehingga Keandalan Sistem dari SEKEJAP ini harus ditingkatkan Kembali. Fleksibilitas Sistem dari SEKEJAP bahwa Fleksibilitas Sistem SEKEJAP ini sudah baik. Ini bisa dilihat dari wawancara yang peneliti lakukan bahwa apabila terjadi perubahan yang harus dilakukan pada SEKEJAP, maka akan langsung dilakukan proses penyesuaian yang terbaru. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan juga, bahwa terdapat pergantian *user* dari SEKEJAP sehingga memerlukan pergantian data pada aplikasi tersebut dan penyesuaian pada aplikasi tersebut akan segera disesuaikan. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang peneliti lakukan mengenai Kegunaan Fitur dan Fungsi dari SEKEJAP sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa narasumber yang menyatakan bahwa Kegunaan Fitur dan Fungsi dari SEKEJAP sudah memenuhi kebutuhan dari aplikasi yang dapat mengeluarkan tanda tangan elektronik. Fitur dan fungsi yang ada pada SEKEJAP juga sudah sangat simple sehingga dapat dengan mudah untuk dioperasikan. Fitur pada tampilan aplikasi seperti daftar antri perizinan yang belum ditanda tangani, fitur untuk menandatangani dokumen perizinan, fitur melihat riwayat penandatungan dan fitur untuk meriview perizinan yang masuk sudah cukup baik dalam memberikan kemudahan kepada user.

3.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang diberikan oleh SEKEJAP sudah baik namun terkadang masih terdapat permasalahan pada ketepatanwaktu dalam keluarnya tanda tangan yang dihasilkan oleh SEKEJAP. Kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh SEKEJAP sudah baik dikarenakan informasi yang ada pada SEKEJAP selalu diupdate Ketika terdapat pergantian pimpinan. Akurasi informasi yang diberikan oleh SEKEJAP juga sudah baik, karena memang pada dasarnya sebuah sistem tanda tangan digital memang harus memiliki akurasi informasi yang baik karena akan berkaitan langsung dengan keabsahan dari tanda tangan itu sendiri. Hal ini juga didukung karena kerja sama dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang dengan pihak PSrE yang menambah akurasi serta informasi yang relevan pada SEKEJAP. Namun pada permasalahan ketepatanwaktu dari keluarnya tanda tangan masih sering terjadi, dikarenakan sistem dari SEKEJAP berjalan berdampingan dengan SiCantik, sehingga apabila salah satu dari sistem tersebut bermasalah, maka akan saling berdampak keduanya. Selama observasi peneliti, terjadi permasalahan pada SiCantik yang kemudian juga berdampak pada SEKEJAP, sehingga proses penandatungan akan terhambat karena harus menunggu sistem tersebut pulih Kembali.

3.3. Kualitas Layanan

Kecepatan Respon dari SEKEJAP sudah baik, ini dapat dilihat Ketika terjadi kerusakan pada SEKEJAP dan pihak dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang akan melaporkan kepada pihak admin dan akan direspon oleh admin di hari yang sama. Ini menandakan bahwa kecepatan respon apabila terjadi kerusakan pada SEKEJAP sudah baik.

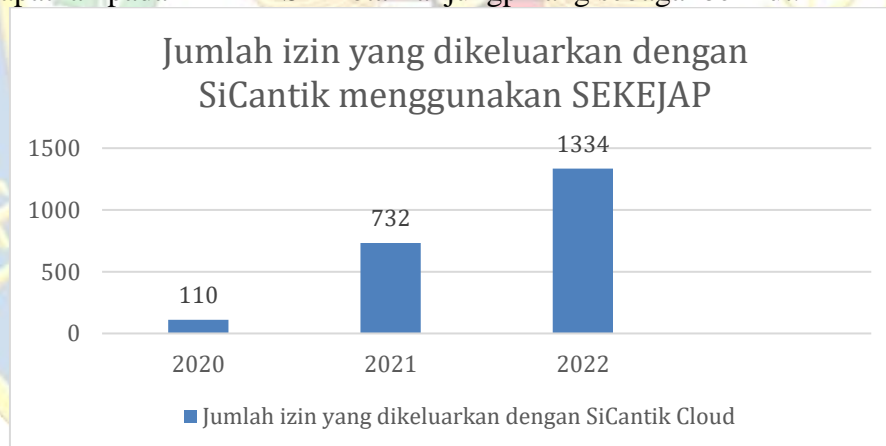


Gambar 3.1

Aplikasi SEKEJAP dalam proses *maintenance*

Sumber: SEKEJAP DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2023

Gambar diatas merupakan gambaran ketika SEKEJAP sedang mengalami gangguan dan sedang dilaksanakan *maintenance*. *Maintenance* yang terjadi pada SEKEJAP ini tentunya akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil observasi dan wawancara peneliti, dalam melakukan perbaikan memakan waktu 3-4 hari kerja, yang mana merupakan waktu yang cukup lama apabila pelayanan akan terhenti selama 3-4 hari kerja. *Maintenance* tahunan yang dilakukan secara rutin tiap awal tahun juga memakan waktu yang lama hingga hampir seminggu setiap tahunnya, tentunya ini akan mengganggu proses pelayanan karena tidak bisa ditanda tanganinya permohonan. Peningkatan Pelayanan yang diberikan oleh SEKEJAP juga sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan jumlah perizinan yang dikeluarkan dengan menggunakan SEKEJAP, hal ini sesuai data yang peneliti dapatkan pada DPMPTSP Kota Tanjungpinang sebagai berikut.

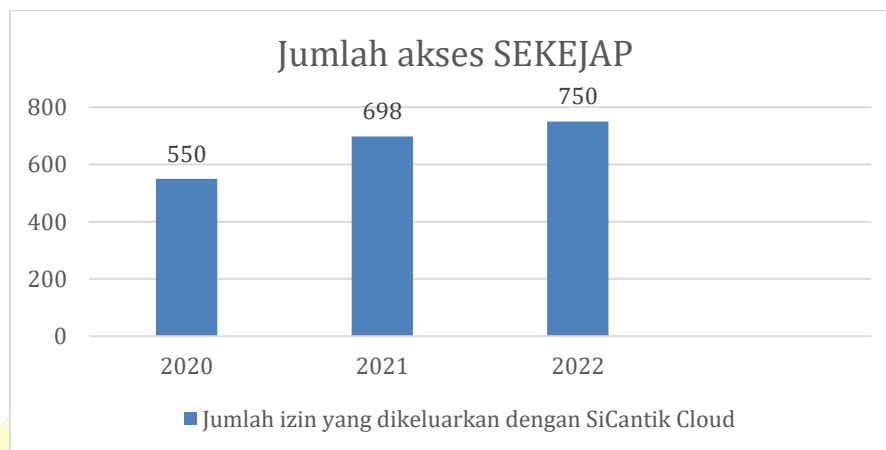


Gambar 3.2

Jumlah Perizinan Yang Dikeluarkan Oleh SEKEJAP Melalui SiCantik Cloud

Sumber: SEKEJAP DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2023

Berdasarkan data tersebut, maka dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat peningkatan pelayanan yang terjadi pada perubahan dari penggunaan tanda tangan manual ke tanda tangan elektronik menggunakan SEKEJAP. Kemudian pada jumlah akses SEKEJAP juga mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah izin yang dikeluarkan yang dapat dilihat pada table berikut.



Gambar 3.4

Jumlah Akses SEKEJAP

Sumber: SEKEJAP DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2023

Data pada gambar 4.3 merupakan jumlah akses dari SEKEJAP. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat terjadi peningkatan akses SEKEJAP hal ini berbanding lurus dengan peningkatan jumlah perizinan yang diselesaikan dengan SEKEJAP tiap tahunnya.

Kecepatan respon teknisi dalam merespon kerusakan pada SEKEJAP juga sudah cukup baik, namun harus ditingkatkan. Biasanya dalam merespon kerusakan sistem yang dilaporkan akan ditanggapi pada hari yang sama dan akan dilakukan perbaikan. Namun pada awal tahun 2023, pihak dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang sempat mengalami kesulitan dalam menghubungi teknisi karena contact person dari teknisi yang biasa mengurus sistem SEKEJAP tidak dapat dihubungi. Akhirnya setelah melakukan laporan ke pihak PSrE, akhirnya DPMPTSP diberikan nomor teknisi baru yang dapat dihubungi. Peningkatan Pelayanan yang diberikan oleh SEKEJAP juga sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan jumlah perizinan yang dikeluarkan dengan menggunakan SEKEJAP.

3.4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna SEKEJAP yang memiliki indikator Efisiensi sudah cukup baik namun harus ditingkatkan kembali karena masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki. Kekurangan ini terdapat pada server dari aplikasi yang sering bermasalah. Server yang belum stabil ini tentunya akan membuat terhambatnya proses pelayanan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Kemudahan dalam mengakses SEKEJAP bisa dibidang baik karena segala fitur yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan yang seharusnya. Hal ini juga sesuai dengan observasi peneliti ketika melihat secara langsung proses penandatanganan perizinan menggunakan SEKEJAP, dimana proses penandatanganan dilakukan dengan sangat mudah. Kemudian dengan tanda tangan yang bisa dilakukan dimana saja, membuat masyarakat cukup puas dengan ini karena akan membuat dokumen perizinan akan cepat keluar karena tanda tangan bisa dilakukan dimana saja. Perbaikan sistem dari SEKEJAP sendiri merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan dalam rangka peningkatan sistem itu sendiri. Namun proses maintenance yang sering terjadi pada waktu pelayanan membuat pelayanan terganggu. Apalagi waktu yang dibutuhkan dalam melakukan maintenance sistem bisa sehari-hari. Seharusnya perbaikan bisa dilakukan dengan lebih cepat, sehingga tidak mengganggu pelayanan. SEKEJAP sendiri juga sudah memberikan kepuasan terhadap user nya. Dengan kemudahan dalam pengoperasiannya serta proses pengeluaran tanda tangan yang cepat sudah membuat user dari sistem ini puas akan kinerja dari SEKEJAP. Akan tetapi tetap harus dilakukan peningkatan dari server

SEKEJAP maupun aplikasi pendukung lain yang saling berhubungan, karena apabila salah satu server bermasalah, maka akan berdampak satu sama lain.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

SEKEJAP sudah memberikan kecepatan yang baik dalam pengoperasiannya, sehingga tentunya dapat mempercepat proses penandatanganan. Keamanan dari tanda tangan yang dihasilkan juga terjamin, karena untuk mengakses SEKEJAP sendiri membutuhkan kode akses yang hanya dimiliki oleh user yang diberikan akses, yaitu Kepala Dinas sendiri. SEKEJAP sendiri pun hanya bisa diakses pada gadget dari Kepala Dinas sehingga akan meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan SEKEJAP yang bisa dilakukan oleh orang lain. Berdasarkan hasil observasi dari peneliti juga dalam sistem SEKEJAP belum ditemui adanya serangan dari hacker, sehingga keamanan dari sistem ini masih terjaga hingga saat ini. Meskipun kemudahan, kecepatan, serta keamanan dari SEKEJAP sudah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang harus ditingkatkan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Salah satunya yaitu proses penyesuaian data ketika terdapat pergantian pimpinan, dimana DPMPTSP Kota Tanjungpinang harus berkoordinasi dengan PSrE untuk menginput ulang data pada SEKEJAP. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara peneliti, proses ini memakan waktu yang cukup lama, sehingga proses pelayanan khususnya yang menggunakan SiCantik dan SEKEJAP akan terhambat karena berkas tidak dapat ditanda tangani dan hanya dapat ditandatangani secara digital. Keamanan dari SEKEJAP sendiri dalam menghasilkan tanda tangan yang authentic masih mendapat keraguan dari beberapa pemohon. Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti, masih terdapat masyarakat yang lebih nyaman apabila ditanda tangani secara langsung karena berpendapat bahwa tanda tangan basah memiliki tingkat keabsahan yang lebih dari pada tanda tangan digital karena tanda tangan digital menurut beberapa orang dapat dengan mudah dipalsukan. Kualitas layanan dari SEKEJAP masih harus ditingkatkan. Kemampuan teknik apabila terjadi kerusakan pada SEKEJAP sudah baik namun harus ditingkatkan. Hasil observasi dan wawancara peneliti, dalam melakukan perbaikan memakan waktu 3-4 hari kerja, yang mana merupakan waktu yang cukup lama apabila pelayanan akan terhenti selama 3-4 hari kerja. Maintenance tahunan yang dilakukan secara rutin tiap awal tahun juga memakan waktu yang lama hingga hampir seminggu setiap tahunnya, tentunya ini akan mengganggu proses pelayanan karena tidak bisa ditanda tangannya permohonan. Berdasarkan penelitian yang peneliti laksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan sistem SEKEJAP. Adapun hambatan yang peneliti temukan di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya stabilitas server SEKEJAP

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adi Firmansyah, S.Kom, M.E selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang mengatakan “Stabilitas dari server sistem ini sudah cukup baik ya, walaupun terkadang terdapat gangguan yang mana adanya gangguan ini tentunya membuat aktivitas pelayanan yang menggunakan SEKEJAP, yaitu SiCantik akan terhambat semua.” Dari hasil wawancara tersebut, bisa dilihat bahwa kemampuan dari server sudah cukup baik tetapi tetap saja masih terdapat gangguan pada server. Kemudian DPMPTSP sendiri masih belum bisa mengelola server dari sistem ini, sehingga masih bergantung terhadap pihak lain. Kemudian berdasarkan temuan peneliti di lapangan, bahwa server dari SEKEJAP memang masih terdapat kekurangan karena terkadang mengalami gangguan. Gangguan ini sendiri membuat proses pelayanan itu terhenti. Apalagi terdapat trend beberapa tahun belakangan ini ketika awal tahun pasti terjadi gangguan yang cukup lama padahal pada waktu awal tahun ini frekuensi dari masyarakat yang henda melakukan permohonan sedang ramai-ramainya.

Stabilitas server sendiri merupakan salah satu aspek utama dalam kelancaran sebuah sistem. Tentunya sebuah sistem pelayanan harus memiliki sistem yang berjalan lancar, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif.

2. Waktu dari pelaksanaan perbaikan sistem

Perbaikan sistem merupakan hal yang biasa dilakukan pada sistem yang sedang mengalami gangguan. Perbaikan ini sendiri bertujuan agar sistem yang awalnya mengalami gangguan menjadi pulih dan dapat dijalankan kembali. Sistem yang bermasalah dan tidak dapat dijalankan tentunya akan mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat oleh sebab itu untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan perbaikan sistem. Perbaikan sistem yang dilakukan pun harus dikerjakan dengan waktu yang secepat mungkin agar pelayanan kepada masyarakat pun bisa cepat berjalan normal kembali. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak H.M Lukman, SE selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan dan Perizinan dan Non Perizinan A pada hari Rabu, 18 Januari 2023 beliau mengatakan “Kalau untuk perbaikan sistem SEKEJAP sendiri biasanya normalnya berlangsung sekitar 2-3 hari kerja. Tetapi dengan 2-3 hari masa perbaikan saja sudah membuat banyak pelayanan yang terganggu, ini berarti seharusnya ditingkatkan lagi ya jangka waktu dari perbaikan ini kedepannya, kalau bisa sih 1 hari kerja saja agar pelayanan kepada masyarakat dapat kembali berjalan”. Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa durasi dari pelaksanaan perbaikan sistem sudah cukup baik, namun harus terus ditingkatkan. Waktu yang biasanya dibutuhkan dalam memperbaiki SEKEJAP sekitar 2-3 hari kerja, tetapi masih dapat lebih lama lagi tergantung dari permasalahan yang terjadi pada SEKEJAP. Walaupun waktu yang diperlukan dalam memperbaiki sistem cukup cepat, namun masih saja terdapat complain dari masyarakat karena permohonan terganggu, ini menandakan bahwa durasi dari perbaikan sistem harus ditingkatkan Kembali. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan juga bahwa pemilihan waktu dari perbaikan sistem SEKEJAP masih belum baik. Karena dengan waktu yang dipilih untuk melakukan perbaikan sistem ini membuat pelayanan yang menggunakan SEKEJAP terganggu. Pada jam pelayanan yang seharusnya pihak dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang melakukan pelayanan kepada masyarakat malah tidak bisa melakukan pekerjaanya di kantor karena sistem sedang dilakukan perbaikan. Dengan adanya ini membuat proses pelayanan menjadi tidak efektif selama waktu dari perbaikan sistem ini.

3. Kurangnya sumber daya manusia pada bidang IT

Pada penggunaan sebuah sistem informasi teknologi tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang handal pada bidang tersebut. Apabila sebuah teknologi dijalankan tanpa sumber daya manusia yang mumpuni pada bidang tersebut, tentunya sistem tersebut tidak akan berjalan dengan lancar. Apabila terjadi kerusakan, tentunya tanpa sumber daya yang menguasai bidang tersebut, maka tentunya sistem akan terhenti dan akan memakan waktu yang cukup lama dalam melakukan perbaikan sistem tersebut. Berdasarkan obersavi peneliti dilapangan, DPMPTSP Kota Tanjungpinang masih mengalami kekurangan sumber daya manusia pada bidang IT, hal ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang itu sendiri. Hal ini sendiri juga didukung oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 1 tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja dimana terdapat cara untuk menghitung kebutuhan pegawai dengan pendekatan tugas per jabatan yang memiliki rumus

Rumusnya adalah:

$$\frac{\Sigma \text{ Waktu Penyelesaian Tugas}}{\Sigma \text{ Waktu Kerja Efektif}}$$

Waktu Penyelesaian Tugas disingkat WPT. Sedangkan Waktu Kerja Efektif disingkat WKE.

Gambar 3.5

Rumus Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Pendekatan Tugas Per Tugas Jabatan

Sumber: Permenpanrb No 1, 2020

Cara untuk menghitung kebutuhan pegawai pada bidang yang mengurus SEKEJAP yaitu pada admin bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan & Non-Perizinan yaitu:

Tabel 3.1

Uraian Tugas Jabatan Admin pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Tanjungpinang

NO	URAIAN TUGAS	BEBAN TUGAS	STANDART PENYELESAIAN	WAKTU PENYELESAIAN TUGAS
1	Mengetik Perizinan	12 Izin/Hari	20 Menit/Izin	240 Menit
2	Mengarsip Perizinan	10 Izin/Hari	10 Menit/Izin	100 Menit
3	Menginput Perizinan	15 Izin/Hari	15 Menit/Izin	225 Menit
4	Mencetak Izin	15 Izin/Hari	10 Menit/Izin	150 Menit
ΣWPT				715 Menit

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

Jumlah waktu kerja rata-rata per hari yang ditetapkan sebagai waktu kerja efektif adalah 270 menit. Jadi jumlah pegawai yang dibutuhkan adalah:

$$\text{Kebutuhan} = \frac{715 \text{ menit}}{275 \text{ menit}} \times 1 \text{ orang}$$

$$\text{Kebutuhan} = 2.6$$

$$\text{Kebutuhan} = 3 \text{ orang}$$

Berdasarkan table diatas, maka kebutuhan pegawai pada bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi Penanaman Modal pada bidang IT yaitu 3. Sedangkan pada saat ini hanya terdapat 1 pegawai yang berkompetensi di bidang IT. Oleh sebab itu DPMPTSP Kota Tanjungpinang masih memerlukan 2 (dua) tenaga yang berkompetensi IT pada bidang tersebut.

Dalam penelitian ini, terdapat Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan tersebut, yaitu:

1. Peningkatan kualitas server

Kualitas dari server sendiri akan menentukan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Dalam hal ini SEKEJAP sebagai sarana dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam mengeluarkan tanda tangan secara digital masih sering mengalami gangguan pada sistemnya sendiri. Oleh sebab itu DPMPTSP Kota Tanjungpinang harus meningkatkan kualitas server dari SEKEJAP dan juga SiCantik. Karena apabila hanya salah satu dari kedua sistem tersebut yang ditingkatkan, maka akan tetap terjadi hambatan pada pelayanan kepada masyarakat. DPMPTSP Kota Tanjungpinang sendiri dapat memaksimalkan proses peningkatan sistem tahunan yang biasanya dilakukan setiap tahunnya. Dimana pada proses ini, seharusnya kekuatan server memang harus ditingkatkan, bukan hanya tampilannya saja yang berubah tapi juga kemampuan sistem dalam menghadapi frekuensi penggunaan yang intens sehingga tidak terjadi gangguan pada sistem.

2. Mengatur waktu serta durasi *maintenance* aplikasi SEKEJAP

Maintenance dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada sistem dan juga sebagai bentuk usaha dalam peningkatan sistem. Maintenance ini akan dilakukan apabila terjadi kerusakan pada sebuah sistem. Maintenance yang dilakukan pada SEKEJAP ini sendiri selalu dilakukan pada saat jam pelayanan. Tentunya hal ini akan menjadi sebuah permasalahan dalam pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Tanjungpinang ke masyarakat. Maintenance ini sebenarnya merupakan sebuah bentuk perbaikan sistem serta peningkatan sistem yang bertujuan baik bagi sistem itu sendiri. Namun dengan dilakukannya peningkatan sistem pada jam pelayanan ini sendiri tentunya akan membuat terganggunya pelayanan kepada masyarakat. DPMPTSP Kota Tanjungpinang seharusnya menjadwalkan maintenance pada hari libur. Hal ini tentunya bertujuan agar proses peningkatan sistem yang dilakukan pada SEKEJAP tidak akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Perekrutan tenaga di bidang IT dalam rangka pemenuhan kebutuhan pegawai

DPMPTSP Kota Tanjungpinang memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui beberapa inovasi yang dilakukan secara online. Hal ini tentunya membuat tuntutan bagi DPMPTSP untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten pada bidang tersebut. Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti sampaikan diatas, diketahui bahwa DPMPTSP Kota Tanjungpinang memang kekurangan sumber daya manusia di bidang IT. Yang bisa dilakukan DPMPTSP Kota Tanjungpinang ialah salah satunya dengan melakukan perekrutan tenaga yang berkompetensi di bidang teknologi. DPMPTSP Kota Tanjungpinang juga harus melakukan pengajuan kebutuhan pegawai yang menguasai bidang teknologi kepada BKD Kota Tanjungpinang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan di Kota Tanjungpinang dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi dan kepuasan pengguna dalam mengukur efektivitas dari SEKEJAP dalam peningkatan pelayanan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang diberikan oleh sistem SEKEJAP sudah baik. Kedua dimensi tersebut telah memberikan kelengkapan yang baik dalam memberikan informasi. Kemudian Relevansi dari informasi yang diberikan oleh SEKEJAP juga sudah baik. Begitu pula dengan akurasi informasi yang diberikan serta ketepatanwaktuan dalam keluarnya tanda tangan yang dihasilkan oleh SEKEJAP juga sudah baik. Proses keluarnya tanda tangan oleh sistem SEKEJAP bisa langsung keluar. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh SEKEJAP sudah baik. Kemudian kepuasan pengguna dalam pengaplikasian SEKEJAP kedalam pelayanan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang juga sudah baik. Hal ini karena SEKEJAP telah memenuhi kebutuhan *user* dalam proses penandatanganan. Dimana

permasalahan yang terjadi yaitu permohonan dari masyarakat kadang terhambat diproses karena terhenti ditahap penandatanganan oleh kepala dinas. Hal ini bisa terjadi karena posisi Kepala Dinas yang terkadang harus melakukan dinas di luar kantor, sehingga permohonan dari masyarakat tidak dapat ditandatangani. Permasalahan ini sendiri telah dipecahkan oleh SEKEJAP, karena adanya sistem SEKEJAP ini membuat proses penandatanganan dapat dilakukan dimana saja selagi kepala dinas membawa *gadget* serta koneksi internet yang mumpuni.

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti sehingga data dan informasi yang diterima oleh peneliti masih belum bisa melengkapi keseluruhan dari aspek penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kota Tanjungpinang, karena peneliti menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan peneliti selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Penerbit Pembaharuan.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Giri, P. A. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Tanda Tangan Elektronik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jaya Pura Provinsi Papua. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.

Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Hidayah, N. R., & Ma'ruf, M. F. (2018). Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. <https://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/>, 6, 1–8.

Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.

Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda.

Sinambela, I. P. (2014). *Reformasi Pelayan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono, D. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono. *Bandung: Alfabeta*, 15(2010).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendagayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, menghitung kebutuhan pegawai

