

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENANDATANGANAN SURAT KETERANGAN  
SECARA DIGITAL (P2SUKED) DI KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR  
KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Arief Satria Wibowo

NPP. 28.0332

*Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan  
Program Studi Politik Pemerintahan*

Email: ariefsw13@gmail.com

**ABSTRACT**

This final report is entitled "**Implementation of Digital Certificate Signing Services (P2SUKED) in Alang-Alang Lebar Subdistrict, Palembang City, South Sumatra Province**". In the era of the industrial revolution 4.0 which demands the development of all-digital technology as well as governance. The implementation of e-government, namely by using an innovative digital-based administrative signing service, namely the use of electronic signatures in Alang-Alang Lebar sub-district to simplify and speed up and simplify services in handling certificates and permits.

The objectives to be achieved in this research are to identify and describe the implementation of Digital Certificate Signing Services in Alang-Alang Lebar Subdistrict, the supporting and inhibiting factors, as well as the efforts of Alang-Alang Lebar Subdistrict. This research uses qualitative research techniques with an inductive descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data from field notes, interview transcripts, documents, and photos. The theory used is the concept of implementation according to Van Horn and Van Meter which has 6 variables.

Based on the results of the research the Implementation of Digital Certificate Signing Services in Alang-Alang Lebar District, which are supporting factors, namely 1) The size and target policy targets are achieved, 2) The attitude of the implementer in friendliness and discipline of service officers is very good, 3) Communication between organizations and implementing activities in terms of socialization, consistency and clarity between organizations is carried out optimally. The inhibiting factors are 1) the internet and electricity networks are often problematic, 2) the background and competence of apparatus resources are inadequate. Efforts are being made to add supporting facilities such as private internet networks and electricity generators to overcome frequent disturbances and to provide training for employees to increase their skills and competencies in the field of information and technology.

**Keywords:** Implementation, Service, Digital Signature

## ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “**Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2SUKED) Di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan**”. Pada era revolusi industri 4.0 yang menuntut perkembangan teknologi yang serba digital begitu juga tata kola pemerintahan. Diterapkannya *e-government* yakni dengan menggunakan inovasi pelayanan penandatanganan administrasi berbasis digital yaitu penggunaan tanda tangan elektronik di Kecamatan Alang-Alang Lebar agar mempermudah dan mempercepat serta penyederhanaan dalam hal pelayanan pengurusan surat-surat keterangan dan perizinan.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital di Kecamatan Alang-Alang Lebar, faktor pendukung dan penghambatnya, serta upaya Kecamatan Alang-Alang Lebar. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan foto. Teori yang digunakan adalah konsep pelaksanaan menurut Van Horn dan Van Meter yang mempunyai 6 variabel.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital di Kecamatan Alang-Alang Lebar yang menjadi faktor pendukung yaitu 1) Ukuran dan sasaran kebijakan yang ditargetkan tercapai, 2) Sikap Pelaksana dalam keramahan dan kedisiplinan petugas pelayanan sudah sangat baik, 3) Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam hal sosialisasi, konsistensi dan kejelasan antar organisasi dilakukan secara maksimal. Faktor penghambatnya yaitu 1) jaringan internet dan listrik sering bermasalah, 2) latar belakang dan kompetensi sumber daya aparatur kurang memadai. Upaya yang dilakukan menambah fasilitas pendukung seperti jaringan internet pribadi dan generator listrik untuk mengatasi gangguan yang sering terjadi dan melaksanakan pelatihan kepada pegawai untuk menambah keterampilan dan kompetensi di bidang informasi dan teknologi.

**Kata Kunci** :Pelaksanaan, Pelayanan, Tanda Tangan Digital

### **I. PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang**

Pada era revolusi industri 4.0 yang menuntut perkembangan teknologi yang serba digital begitu juga tata kelola pemerintahan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan (*e-government*) merupakan salah satu cara mewujudkan reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih transparan, efektif dan efisien. Hal ini juga merupakan salah satu penunjang bagi Aparatur Sipil Negera (ASN) agar lebih berkualitas, berdaya saing, inovatif, efektif serta efisien dalam pelaksanaan tugasnya.

Diterapkannya *e-government* bertujuan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dari yang sebelumnya yang berbasis tradisional yang identik *paper based administration* atau cara manual yang kini menjadi *electronic government administration* atau pendigitalan semua aspek pekerjaan dan urusan pada sektor pemerintahan sehingga mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Palembang tentunya mendorong Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang juga bertujuan untuk mendukung Palembang *Smart City* yang di programkan oleh Walikota Palembang serta dalam mewujudkan *e-government* dalam sistem Pelayanan Publik. Diperlukan percepatan dan stabilisasi melalui berbagai program dan kegiatan. Tentunya hal ini juga bertujuan agar sistem pelayanan lebih efektif dan efisien terhadap perubahan dokumen yang terjadi namun tidak mengurangi faktor akuntabilitas serta meminimalisir penggunaan kertas yaitu dokumen atau persuratan dalam pemerintahan menggunakan tanda tangan elektronik. Salah satunya yaitu dengan menerapkan pelayanan penandatanganan administrasi berbasis digital.

Adapun salah satu kecamatan di Kota Palembang yang telah menerapkan program ini yaitu Kecamatan Alang-Alang Lebar. Kecamatan Alang-Alang lebar sendiri sudah cukup lama menerapkan program Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2Suked) yakni sejak tahun 2018. Hal ini merupakan sebuah inovasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, mempermudah dan mempercepat serta penyederhanaan dalam hal pelayanan pengurusan surat-surat keterangan dan perizinan apabila camat tidak berada ditempat dan seringkali menginginkan kepastian waktu dalam pengurusan surat-surat yang perlu ditandatangani oleh camat.

Program ini juga merupakan program yang diterapkan dan diujicobakan pertama kali di Kecamatan se-Sumatera Selatan. Berawal dari masalah-masalah pelayanan yang terjadi di Kecamatan Alang-Alang Lebar, yang mana tingginya angka permintaan dalam pelayanan administrasi dalam hal surat-surat penting dan perizinan guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas maka muncul inovasi berupa program tanda tangan digital camat.

Digitalisasi tanda tangan camat ini juga sebagai wujud pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimana penyelesaian pengurusan berkas pelayanan dapat selesai tepat waktu dan dapat menekan adanya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) di wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar.

Dengan adanya pelayanan penandatanganan surat keterangan secara digital inilah masyarakat dapat tetap mengurus surat keterangan secara efektif, efisien, cepat, mudah, transparan, pasti dan jelas walaupun camat sedang tidak berada di kantor. Hal ini juga dapat

dilihat sebagai indikator dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **I.2. Permasalahan**

Pada era revolusi industri 4.0 mengharuskan pemerintah untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tentunya hal ini juga bertujuan agar sistem pelayanan lebih efektif dan efisien terhadap perubahan dokumen yang terjadi namun tidak mengurangi faktor akuntabilitas serta meminimalisir penggunaan kertas yaitu dokumen atau persuratan dalam pemerintahan menggunakan tanda tangan elektronik. Salah satunya yaitu dengan menerapkan pelayanan penandatanganan administrasi berbasis digital.

Berawal dari masalah-masalah pelayanan yang terjadi di Kecamatan Alang-Alang Lebar, yang mana tingginya angka permintaan dalam pelayanan administrasi dalam hal surat-surat penting dan perizinan, kemudian Camat selaku kepala OPD sering tidak berada di kantor dikarenakan kesibukan diluar kantor juga mengakibatkan terjadinya keterlambatan dan terhambatnya proses pelayanan administrasi dalam pengurusan perizinan di Kecamatan Alang-Alang Lebar sehingga menimbulkan ketidakpastian waktu pada masyarakat yang mengurus rekomendasi perizinan.

## **I.3. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu.

- A. Penelitian Agung Nugraha dan Agus Mahardika dalam jurnal Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia dengan judul Penerapan Tanda Tangan Elektronik pada Sistem Elektronik Pemerintahan Guna Mendukung *E-Government*, Penelitian ini berkesimpulan dalam hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan tanda tangan elektronik perlu diimplementasikan pada dokumen elektronik pemerintahan karena dapat menyediakan proses verifikasi terhadap keaslian dokumen yang diterima dan diperlukan strategi implementasi yang tepat dan diharapkan menjadi solusi dan memberikan manfaat bagi instansi pemerintah dalam melakukan penerapan tanda tangan elektronik (Nygraha dan Mahardika : 2016).
- B. Kedua penelitian Nursani Budiarti, Yahya Pandega Putra, dan Achmad Nurmandi dalam jurnal Society dengan judul *Digital Signature Implementation as a New Smart Governance Model*. Hasil penelitiannya menunjukkan tanda tangan digital sebagai model penerapan kebijakan keamanan siber dalam penerapan *smart governance* merupakan kebijakan yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mengantisipasi kejahatan siber (*cybercrime*). (Budiarti, dkk : 2020)
- C. Ketiga penelitian Irawan Afrianto, Andri Heryandi, Alif Finandhita, dan Sufa Atin dalam [jestec.taylors.edu.my](http://jestec.taylors.edu.my) dengan judul *E-Document Authentication With Digital Signature For Smart City : Reference Model*. Penelitian ini telah menghasilkan sebuah model untuk sistem *e-document* dengan tanda tangan digital dimana sistem yang dikembangkan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Algoritme tanda tangan

digital yang digunakan, telah mampu memberikan autentikasi pada dokumen digital. Perubahan yang dilakukan pada dokumen menyebabkan tanda tangan digital menjadi tidak valid dan hal ini mengindikasikan adanya upaya pemalsuan dokumen (Afrianto,dkk : 2020)

- D. Keempat penelitian Andries Lionardo dan Chairun Nasirin dalam Webology dengan judul *The Quality Effect of Digital-Based Signature Services On The Performance of The District Government*. Penelitian ini berkesimpulan dalam hasil penelitian diketahui bahwa Setelah menganalisis hasil pembahasan yang dikaji terkait Pengaruh Kualitas Layanan Tanda Tangan Berbasis Digital terhadap Kinerja Pemerintah di Kecamatan Alang-AlangLebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan maka peneliti menarik kesimpulan yang terbukti Pengaruh Kualitas Layanan Tanda Tangan Berbasis Digital Terhadap Kinerja Pemerintah di Kecamatan Alang-AlangLebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan kinerja pegawai dapat dikatakan baik, namun perlu dimaksimalkan lagi. Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan lebih memaksimalkan kerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Alang-AlangLebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, penulis menyarankan beberapa hal terkait Pengaruh Kualitas Layanan Tanda Tangan Berbasis Digital terhadap Kinerja Pemerintah di Kecamatan Alang-AlangLebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. ( Lionardo : 2020)
- E. Kelima penelitian Wawan Hermawan dengan judul Penerapan Sertifikat Digital Untuk Aplikasi Pelayanan Publik(Studi Kasus: BP2T Tangerang Selatan). Penelitian ini menyimpulkan bahwa sertifikat digital pada transaksi elektronik untuk pelayanan public dapat difungsikan selain untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan, juga bisa memberikan kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah karena sertifikat digital dapat digunakan untuk tanda tangan digital membuat dokumen digital menjadi legal walau tanpa menggunakan tanda tangan basah. (Hermawan:2017)

#### **I.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Menggambarkan pelaksanaan, faktor pendukung dan faktor penghambat serta upaya yang dilakukan kecamatan dalam mengatasi faktor penghambat. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendapat dari Van Meter dan Van Horn yang mengatakan bahwa pelaksanaan dapat dilihat dari enam variabel yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/ kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam pelaksanaan P2Suked di Kecamatan Alang-Alang Lebar.

#### **I.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2Suked) di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

## **II. METODE**

Penulis menggunakan penelitian kualitatif menjelaskan tentang fenomena berupa peristiwa nyata yang perlu dikaji sehingga peneliti menjadi hal yang terpenting dalam penelitian ini untuk mengkaji suatu permasalahan dalam peristiwa-peristiwa yang terjadi serta mendeskripsikan fenomena yang terjadi untuk menemukan fakta-fakta dengan penafsiran yang tepat sehingga berbentuk deskriptif. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara dan observasi kemudian penulis analisis dengan cara pengumpulan data, reduksi/pemisahan data, menampilkan kembali data dan membuat sebuah kesimpulan.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kominfo Kota Palembang, Kabid Teknologi Informasi dan Teknologi, Camat Alang-Alang Lebar, Sekcam Alang-Alang Lebar, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan, Petugas Pelayanan, dan 5 masyarakat yang mengurus administrasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan (P2Suked) di Kecamatan Alang-Alang Lebar**

Untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan di wilayah kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang maka dibuatlah sebuah inovasi tentang penandatanganan secara elektronik. Dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini maka proses pelayanan yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar dilakukan secara digital dengan membuat aplikasi sendiri dengan bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kota Palembang. Aplikasi ini telah dibuat sejak tahun 2018 lalu yang telah digunakan lebih dari 2 tahun dan inovasi ini juga merupakan yang pertama dan sebagai *Role Model* di Provinsi Sumatera Selatan khususnya Kota Palembang.

Penggunaan tanda tangan elektronik ini juga bertujuan untuk mendukung program pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2019 dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 23 Tahun 2020 tentang penggunaan tanda tangan elektronik dan sertifikat elektronik yang digunakan pada pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 510/KPTS/AAL/2018 Tentang Pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik Oleh Camat pada Pelayanan Administrasi dan Rekomendasi Perizinan di Kecamatan Alang-Alang Lebar, terdapat 6 (enam) jenis pelayanan perizinan, yakni:

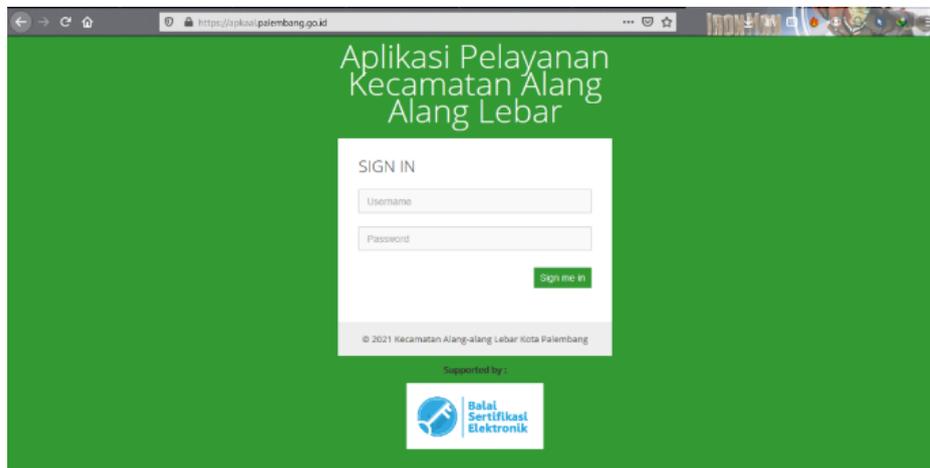
1. Surat Domisili Perusahaan;
2. Surat Keterangan Usaha;
3. Rekomendasi izin daftar usaha pariwisata;
4. Rekomendasi izin pemotongan hewan;
5. Daftar susunan keluarga bagi ASN yang pensiun;
6. Surat dispensasi nikah.

Pelayanan pengurusan administrasi perizinan ini terdapat pada 3 (tiga) bagian sesuai dengan jenis surat perizinan yang terkait yakni pada bagian pelayanan umum, kesejahteraan sosial dan kepegawaian. Pembagian ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan berkas administrasi sesuai jenis surat yang diminta.

Aplikasi website yang digunakan untuk Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2SUKED) di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang merupakan aplikasi yang dibuat dengan bekerja sama melalui vendor swasta yakni Konsultan IT dari Dinas Kominfo Kota Palembang.

Adapun halaman depan aplikasi penandatanganan surat keterangan secara digital ini yaitu:

**Gambar 1**  
**Tampilan Website Pelayanan**



Sumber: <https://apkaal.palembang.go.id/>, 2021.

**Tabel 1**  
**Pelayanan Pengurusan Administrasi Perizinan berdasarkan Jenis Bagian di Kecamatan Alang-Alang Lebar**

No.	Jenis Bagian	Nama Surat Izin
I.	Pelayanan Umum	1. Surat Domisili Perusahaan 2. Surat Keterangan Usaha 3. Rekomendasi Izin Daftar Usaha Pariwisata 4. Rekomendasi Izin Pematangan Hewan
II.	Kesejahteraan Sosial	Surat Dispensasi Nikah
III.	Kepegawaian	Daftar Susunan Keluarga bagi ASN yang Pensiun

Sumber: Kecamatan Alang-Alang Lebar, diolah oleh penulis 2021

Dalam pengurusan berkas pelayanan perizinan masyarakat perlu membawa syarat-syarat dokumen yang diperlukan sesuai tabel yang penulis sajikan berikut ini:

**Tabel 2**  
**Berkas Dokumen Persyaratan Perizinan**

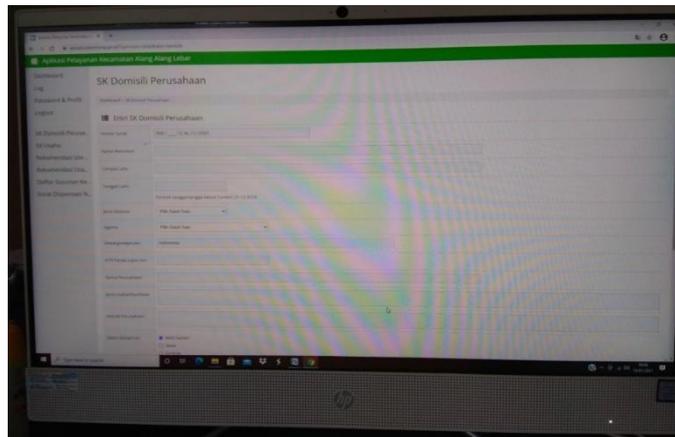
Berkas Dokumen Persyaratan Perizinan					
Bagian Pelayanan Umum		Bagian Kesejahteraan Sosial		Bagian Kepegawaian	
1	FC KTP	1.	FC Kartu Keluarga Calon Pengantin	1	FC Kartu Keluarga
2	FC Akta Pendirian Perusahaan	2.	FC KTP Calon Pengantin	2	Daftar Susunan Keluarga
3	FC SIUP Kecil	3.	NA Calon Pengantin		
4	FC SPPT	4.	PBB Lunas Tahun Berjalan		
5	Tagihan PPB Lunas Tahun Berjalan				
6	Surat Pengantar RT				

Sumber: Kecamatan Alang-Alang Lebar, 2021 (diolah oleh penulis)

Pemohon perizinan menyerahkan berkas persyaratan sendiri dengan datang langsung ke kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar. Apabila syarat-syarat dokumen pemberkasan terpenuhi kemudian petugas pada bagian pelayanan menerima dan memasukkan data tersebut kedalam *form* yang digunakan sesuai jenis perizinan yang diurus.

Data pemohon yang telah diinput oleh petugas pelayanan kemudian disimpan dan secara otomatis berkas tersebut mengirim sebuah pemberitahuan kepada camat melalui *smartphone* dan kemudian camat menandatangani konsep surat tersebut secara digital. Proses pengurusan pelayanan perizinan ini tidak dipungut biaya apapun. Tidak semua berkas yang dimohon oleh pemohon ditandatangani oleh camat, berkas yang tidak ditandatangani dikarenakan terdapat unsur yang tidak memenuhi syarat-syarat dokumen yang diperlukan. Apabila draft surat keterangan dinyatakan telah memenuhi persyaratan dokumen maka dapat langsung ditandatangani.

**Gambar 2**  
**Form Pengisian Surat Keterangan**



Sumber: Kecamatan Alang-Alang Lebar, 2021

### Gambar 3 Tampilan Pemberitahuan Surat Keterangan



Sumber: Kecamatan Alang-Alang Lebar, 2021

Setelah ditandatangani surat tersebut dapat langsung dicetak dan seluruh proses pengurusan berkas ini tidak lebih dari 15 menit. Hal ini tentunya dapat memaksimalkan proses pelayanan yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar mengingat efektivitas dan efisiensi pada proses pelayanan.

Tanda tangan pada surat keterangan perizinan yang telah ditandatangani oleh camat berbentuk *barcode* dimana keaslian tandatangan tersebut dapat dicek melalui aplikasi *Very DS* yang dapat diunduh di *appstore* atau *playstore*. Hal ini juga sangat sulit untuk dipalsukan karena tandatangan tersebut mencantumkan nama dari masing-masing pemilik tanda tangan pada tiap *barcode*.

Penandatanganan surat keterangan secara digital ini juga bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di Kecamatan Alang-Alang Lebar dengan menggunakan *e-government* dalam sistem pelayanan publik. Tentunya hal ini juga bertujuan untuk meminimalisir penggunaan kertas dan sistem administrasi yang sudah terdigitalisasi.

**Tabel 3**  
**Jumlah Data Surat Perizinan Berdasarkan Jenis Bagian**

No	Jenis Bagian	Nama Surat Izin	Jumlah
I	Pelayanan Umum	1. Surat Domisili Perusahaan	488
		2. Surat Keterangan Usaha	88
		3. Rekomendasi Izin Daftar Usaha Pariwisata	77
		4. Rekomendasi Izin Pemotongan Hewan	3
II.	Kesejahteraan Sosial	Surat Dispensasi Nikah	33
III.	Kepegawaian	Daftar Susunan Keluarga bagi ASN yang Pensiun	99

Sumber: Kecamatan Alang-Alang Lebar, 2021

Berdasarkan tabel diatas, data tersebut diambil dari tiga bagian pelayanan yakni pelayanan umum, kesejahteraan sosial dan kepegawaian masing-masing dibagi berdasarkan jenis bidang sesuai perizinan. Dari data diatas jumlah masyarakat yang mengurus jenis perizinan usaha lebih banyak dikarenakan kawasan Alang-Alang Lebar merupakan kawasan perdagangan, baik itu industri ataupun toko yang dikategorikan ramai dan sedang berkembang. Pada jenis surat yang lain terlihat surat dispensasi nikah terbanyak kedua dikarenakan juga Alang-Alang Lebar merupakan salah satu kawasan perumahan yang cukup ramai terutama di kota Palembang karena sebageaian besar wilayah Alang-Alang Lebar merupakan lokasi perkembangan perumahan rakyat.

### 1) Ukuran Dan Tujuan Kebijakan

Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2014:144) identifikasi indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Pelayanan penandatanganan surat keterangan secara digital bertujuan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang dengan mewujudkan pelayanan prima dengan mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi perizinan. Efektivitas dan efisiensi juga digunakan sebagai tolak ukur dalam indikator ini.

Petugas pelayanan di unit layanan administrasi sendiri dilapangan selalu berpatokan pada tolak ukur nilai budaya kerja yang telah disepakati tersebut. Petugas pelayanan semaksimal mungkin dan selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pengguna layanan yang mengurus administrasi. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan yang telah menjadi tolak ukur layanan

administrasi sangat membantu pelaksanaan pelayanan kepada yang diberikan kepada masyarakat.

## **2) Sumber Daya**

Keberadaan Sumber daya dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan itu sangat berpengaruh karena sumber daya akan mendukung jalannya proses dari pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Jika sumber daya yang disediakan telah mencukupi akan mempermudah pelaksanaan kebijakan akan tetapi jika sumber daya tidak tercukupi maka hal tersebut akan berdampak pada terhambatnya proses suatu kebijakan.

### **a. Sumber Daya Aparatur**

Pada sumber daya aparatur, manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat tentunya harus bermutu dan berkualitas baik agar terciptanya hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat tercapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang baik serta berkualitas agar kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik, tepat sasaran, dan sesuai harapan. Sumber daya aparatur sangat diperlukan dalam menunjang kesiapan pelaksanaan pelayanan administrasi di Kecamatan Alang-Alang Lebar yang dapat membantu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

### **b. Sumber Dana**

Pelaksanaan suatu program atau kebijakan, anggaran sangat diperlukan guna menunjang lancarnya kegiatan yang akan dilaksanakan. Tanpa adanya anggaran maka tidak mungkin kebijakan atau program kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Dalam proses pembuatan pelayanan tanda tangan elektronik ini menggunakan anggaran yang telah dianggarkan pada kecamatan, anggaran perubahan Kecamatan Alang-Alang Lebar September 2018 yang memang dialokasikan untuk pembuatan inovasi pelayanan pada kecamatan.

Dapat disimpulkan anggaran di Kecamatan Alang-Alang Lebar sudah tersedia karena telah dianggarkan pada anggaran Kecamatan sehingga tidak memerlukan dana pribadi ataupun sponsor dari pihak eksternal.

### **c. Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanan adalah hal yang sangat mempengaruhi mutu dan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak produsen dalam hal ini adalah pemerintah Kecamatan Alang-Alang Lebar. Apabila fasilitas pelayanannya baik maka akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada.

Tersedianya aplikasi dan perangkat komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet merupakan syarat wajib untuk mendukung terlaksananya pelayanan ini sehingga memudahkan staff dalam menginput data pelayanan kepada masyarakat, dan juga pelayanan penandatanganan surat keterangan secara digital di Kecamatan Alang-Alang Lebar ini dapat berjalan dengan lancar.

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat penting terutama pada bidang pelayanan sehingga memudahkan staff dan masyarakat yang mengurus administrasi di Kecamatan Alang-Alang Lebar dengan menggunakan fasilitas yang tersedia.

### **3) Karakteristik Agen Pelaksana**

#### **a. Jumlah dan Kompetensi Staf**

Jumlah tenaga kerja yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar pada operator pelayanan hanya sebanyak 5 orang dan hal ini masih dikategorikan jumlah yang sedikit untuk memaksimalkan pelayanan yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar. Kurangnya jumlah staf yang paham dengan IT di Kecamatan Alang-Alang Lebar masih menjadi masalah, karena untuk memaksimalkan pelayanan yang ada tentunya membutuhkan petugas yang memiliki kompetensi terutama pada bidang IT. 5 orang petugas tersebut memang sudah mengikuti pelatihan dari Dinas Kominfo. Akan tetapi akan lebih baik jika lebih banyak lagi petugas yang mengerti pada bidang IT terutama di zaman seperti sekarang ini yang semuanya sudah mengusung kemajuan teknologi.

Kompetensi dan jumlah staf yang dimiliki Kecamatan Alang-Alang Lebar masih tergolong rendah dan perlu adanya peningkatan baik itu penambahan pegawai yang memiliki kompetensi bidang IT ataupun pelatihan keterampilan pegawai yang ada guna menunjang pelayanan yang lebih baik dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

### **4) Sikap Pelaksana**

Sikap pelaksana (disposisi) adalah kecenderungan sikap dari pelaksanaan kebijakan yang mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melaksanakannya tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

#### **a. Keramahan dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Keramahan petugas pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam menilai kepuasan masyarakat. Masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan berkas pastinya ingin dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan di Kecamatan. Selain keramahan, kedisiplinan petugas juga perlu diperhatikan karena keterlambatan kedatangan pasti akan menghambat jalannya pelayanan dan apabila pulang tidak sesuai jadwal maka akan mengganggu aktivitas pelayanan.

Sikap dan disiplin pegawai merupakan salah satu indikator terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Perhatian dan pembinaan dari pimpinan juga dibutuhkan untuk menjaga kedisiplinan para pegawai dan hal ini dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai itu sendiri.

### **5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana**

Komunikasi dapat dikatakan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Sehubungan pelaksanaan kebijakan, unsur komunikasi

sangatlah penting untuk menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kebijakan. Dengan adanya komunikasi yang baik tentu akan mendukung dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

**a. Sosialisasi, Konsistensi, dan Kejelasan Antar Organisasi**

Dalam proses pembuatan dan pelaksanaan pelayanan penandatanganan surat keterangan secara digital memerlukan dukungan baik dari internal maupun eksternal. Komunikasi yang baik tentunya akan menghasilkan koordinasi dan hubungan yang baik dengan pihak-pihak terkait dan hal ini juga tentunya memperlancar kerjasama serta konsistensi pada pelaksanaannya.

Pelaksana melakukan rapat bersama jajaran dan tim efektif yakni rapat koordinasi Sekcam, jajaran Lurah, Kasi dan Staf untuk menyampaikan arahan dan membangun komitmen bersama terkait pelaksanaan pelayanan penandatanganan secara digital di Kecamatan Alang-Alang Lebar.

Pelaksana melakukan koordinasi dengan Dinas Kominfo dan Bagian Hukum Setda Kota Palembang dan Badan Sandi Negara dan juga berkonsultasi terkait pembuatan tanda tangan dan sertifikat elektronik. Dalam hal ini, konsistensi pelaksana dalam melaksanakan koordinasi dinilai sangat penting dalam kelancaran kerjasama antara pihak-pihak terkait.

Terlihat koordinasi antara pelaksana dengan pihak terkait dalam proses pembuatan tandatangan elektronik yang dilaksanakan cukup intens karena hal ini bertujuan untuk memperlancar jalannya kerjasama antara kedua belah pihak.

**Tabel 4**  
**Pihak-pihak yang terkait dalam P2SUKED**

No.	Pihak-pihak terkait	Jenis koordinasi	Ket.
<b>I</b>	<b>Pihak Internal</b>		
	- Sekretaris Camat, Kasi dan Staf - Para Lurah	Rapat Koordinasi persiapan pembuatan dan pelaksanaan pelayanan	
<b>II</b>	<b>Pihak Eksternal</b>		
	- Dinas Kominfo,	permohonan pengajuan domain dan Hosting pengajuan pembuatan tanda tangan elektronik	
	- Bagian Hukum Setda Kota Palembang	Untuk Mendapatkan payung hukum, wadah dan standar operasional dalam pelaksanaan pelayanan	
	- Badan Siber dan Sandi Negara	tanda tangan elektronik dan sertifikat elektronik serta konsep pembuatan aplikasi	

-	Konsultan IT	- Aplikasi P2SUKED - permasalahan gangguan sistem ataupun aplikasi eror	
---	--------------	---	--

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021

Sosialisasi, kejelasan dan konsistensi tentang pelaksanaan pelayanan penandatanganan secara digital dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Alang-Alang Lebar sudah dilaksanakan. Pelaksanaan sosialisasi kepada tamu undangan dan masyarakat yang hadir yang digelar di halaman kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar terkait dengan pengenalan tentang Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital.

## 6) Lingkungan Sosial, Ekonomi Dan Politik

Variabel ini mencakup sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan dapat memberikan bantuan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan apakah mendukung atau menolak, sejauh mana potensi yang mendukung aspek sosial, dukungan sumber daya berdasarkan keadaan wilayah. Dan apakah elit politik mendukung adanya implementasi kebijakan.

### a. Opini Publik Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital di Kecamatan Alang-Alang Lebar

Opini publik adalah sikap orang-orang mengenai sesuatu persoalan dimana mereka merupakan anggota dari sebuah masyarakat yang sama. Masyarakat yang menggunakan layanan administrasi perizinan sudah sangat terbantu karena mereka sudah merasakan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar.

### b. Kondisi Sosial dan Sumber Daya Ekonomi Yang Ada Untuk Mendukung Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital Di Kecamatan Alang-Alang Lebar

Kondisi sosial sangat mempengaruhi hasil dari suatu program ataupun kebijakan yang dibuat dengan memanfaatkan sumber daya ekonomi yang ada. Jumlah perdagangan dan jasa di wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar dapat dilihat pada tabel 5

**Tabel 5**  
**Jumlah Perdagangan dan Jasa di Wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar**

No.	Jenis Usaha	Jumlah
1.	Pasar Tradisional	4
2.	Hotel/Penginapan	7
3.	Supermarket/Mall	2
4.	Swalayan/Minimarket	65

5.	Restoran/Rumah Makan	57
6.	Toko/Warung Kelontong	557

Sumber: BPS Kecamatan Alang-Alang Lebar Dalam Angka 2020

Selain itu terdapat industri dengan kategori kecil sampai menengah di wilayah kecamatan Alang-Alang Lebar. Jumlah industri yang ada terdapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6**  
**Jumlah Industri di Wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar**

No.	Kategori	Jenis Industri	Jumlah
1.	Industri Kecil	Industri Logam, Mesin Kimia dan Aneka Industri	5
		Industri Hasil Pertanian dan Perikanan	2
2.	Industri Menengah	Industri Logam, Mesin Kimia dan Aneka Industri	3

Sumber: BPS Kecamatan Alang-Alang Lebar Dalam Angka,2016

Dilihat dari tabel diatas, secara umum wilayah Alang-Alang Lebar ini cukup memadai dengan kegiatan perekonomian. Hal ini dikarenakan pesatnya pembangunan di daerah ini yang bisa dilihat dari lengkapnya berbagai sarana perekonomian baik pasar, hotel, bank maupun kegiatan ekonomi di bidang jasa walaupun belum terlalu pesat dan masih dalam skala menengah.

Apabila partisipasi dalam mendukung program cukup tinggi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu tinggi maka pemerintah akan lebih mudah untuk menjalankan program tersebut karena adanya dukungan dari masyarakat sehingga kebijakan yang telah diambil akan berjalan dengan baik pula.

Partisipasi masyarakat dalam pengurusan perizinan masih kurang, terlihat hanya pada surat izin Domisili Usaha yang paling banyak dibandingkan yang lain mengingat memang kawasan Kecamatan Alang-Alang Lebar merupakan kawasan perdagangan yang cukup berkembang dan ramai sehingga untuk surat perizinan yang lain tidak terlalu banyak karena masyarakat yang mengurus perizinan sesuai dengan kebutuhan.

### c. Sikap Elit Dalam Pelaksanaan Kebijakan

Sikap elit dalam pelaksanaan kebijakan sangat berpengaruh karena kebijakan publik tidak ditentukan oleh “massa” melalui permintaan dan tindakan mereka tetapi kebijakan publik diputuskan oleh suatu elit yang mengatur dan dipengaruhi oleh instansi pejabat publik. Keberhasilan suatu kebijakan atau program adanya dukungan dari para elit politik maupun kelompok kepentingan dapat membuat suatu program dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, para pemimpin sangat mendukung pelaksanaan pelayanan penandatanganan surat keterangan secara digital ditandai dengan dibuatnya Keputusan Walikota Palembang Nomor 510/KPTS/AAL/2018 Tentang

Pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik Oleh Camat pada Pelayanan Administrasi dan Rekomendasi Perizinan di Kecamatan Alang-Alang Lebar.

#### **4.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Peneliti menemukan faktor pendukung dari Pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2Suked) di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, yakni :

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan P2Suked sudah memenuhi target atau sasaran dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alang-Alang Lebar dapat membantu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mempersingkat dan mempermudah pelayanan serta dengan mengembangkan inovasi dalam hal bidang teknologi dalam pelayanan.
2. Sikap Pelaksana dalam melaksanakan P2Suked sudah sangat baik yakni dilihat pada petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik terutama dalam hal keramahan dan kedisiplinan.
3. Komunikasi Antar Organisasi yang dilaksanakan terlihat sangat baik yakni koordinasi dan konsistensi pelaksana baik dari proses pembuatan P2Suked dan pada pelaksanaan pelayanan P2Suked seperti komunikasi dan Kerjasama yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Beberapa faktor penghambat antara lain, yaitu :

1. Fasilitas Pelayanan sering mengalami gangguan yakni seperti jaringan internet dan listrik mati yang dapat menghambat proses pelayanan.
2. Sumber Daya Aparatur yang kurang memadai baik dari jumlah pegawai maupun kompetensi/keahlian di bidang teknologi informasi.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Alang-ALang Lebar dalam mengatasi permasalahan yaitu:

1. Pada fasilitas pelayanan di Kecamatan Alang-Alang Lebar telah menambah genset untuk mengatasi listrik yang sering mati dan untuk jaringan yang sering mengalami gangguan pihak kecamatan telah berkoordinasi dengan pihak provider dan apabila masih terjadi maka petugas mengantisipasi dengan menggunakan *hotspot* pribadi.
2. Kecamatan Alang-Alang Lebar telah membuat dan mengikutsertakan pegawai yang ada untuk mengikuti pelatihan teknologi informasi yang berkerjasama dengan pihak kominfo kota Palembang.

Peneliti berharap faktor pendukung yang ada tetap menjadi acuan agar pelaksanaan menjadi lebih baik. Namun, faktor penghambat yang ada agar diatasi dengan upaya pemerintah

Kecamatan dalam pelaksanaan Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Secara Digital (P2Suked).

## **v. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan P2Suked di Kecamatan Alang-Alang Lebar merupakan inovasi dalam pelayanan publik dimana dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi saat ini yang dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mempersingkat dan mempermudah proses pembuatan surat rekomendasi perizinan di Kecamatan Alang-Alang Lebar. Pelaksanaan P2Suked ini telah mencapai sasaran yakni dapat proses pembuatan rekomendasi perizinan di Kecamatan Alang Alang Lebar telah terdigitalisasi dan dipermudah dengan tanda tangan elektronik sehingga pembuatan hanya memakan waktu kurang lebih 15 menit sehingga dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat yang mengurus perizinan serta pelaksanaan P2Suked ini dapat mencegah tindakan KKN pada proses pelayanan yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penandatanganan secara digital di Kota Palembang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **VI. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kecamatan Alang-Alang Lebar beserta jajarannya, Kadis Kominfo beserta jajarannya serta masyarakat yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VII. DAFTAR PUSTAKA** **BUKU-BUKU**

Agustino, leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

..... 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Pelayanan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- ..... 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu SP. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Madar Maju. Bandung.
- Ratminto dan Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Partodihardjo, Soemarno. 2009. *Tanya Jawab Sekitar Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. PT Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo, Arianto Mukti. 1999. *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*. [amwibowo@caplin.cs.ui.ac.id](mailto:amwibowo@caplin.cs.ui.ac.id). 25 September 2020.
- Winarmo, Budi. 2012. *Kebijakan Publik : Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Keputusan Walikota Palembang Nomor 510/KPTS/AAL/2018 Tentang Pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik Oleh Camat pada Pelayanan Administrasi dan Rekomendasi Perizinan di Kecamatan Alang-Alang Lebar

Keputusan Camat Alang-Alang Lebar Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Tanda Tangan Secara Digital Di Kecamatan Alang-Alang Lebar

**SUMBER-SUMBER LAINNYA**

[https://id.wikipedia.org/wiki/Alang-Alang\\_Lebar,\\_Palembang](https://id.wikipedia.org/wiki/Alang-Alang_Lebar,_Palembang) (02/10/2020)

<https://alanglebar.palembang.go.id/berita/3/standar-operasional-prosedur-sop-pelayanan-penandatanganan-secara-digital> (21/09/2020)

[https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail\\_inovasi/14912](https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail_inovasi/14912) (27/09/2020)