

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TANDA TANGAN DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINJAI

Nursaifullah
Universitas Muhammadiyah Sinjai
Email: nursaifullah17@gmail.com

Korespondensi penulis: nursaifullah17@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effectiveness of using digital signatures in improving licensing services at the One-Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) in Sinjai Regency. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Informants consisted of leaders and staff of the One-Stop Integrated Investment and Service Office (DPMPTSP) of Sinjai Regency and the service user community. The results showed that the use of the Digital Signature System at the One-Stop Integrated Investment and Service Office of Sinjai Regency has been carried out effectively. The quality of the Digital Signature System in its use is very easy to operate because the features implemented in the system also use language that is easy to understand. Information Quality is effective because the security and authenticity of the data contained in the Digital Signature application is guaranteed because it is managed by trusted people, Service Quality is quite agile and has a quick response in responding to incoming permits. Since the implementation of the digital signature information system, the community has been satisfied because the licensing authorization can be completed quickly and on time and can minimize obstacles in the licensing process, the response time provided in the Digital Signature Information System can run quickly, on time,*

Keywords: *Effectiveness, Digital Signature, and DPMPTSP*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan tanda tangan digital dalam peningkatan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan terdiri dari Pimpinan dan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai serta Masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian diperoleh bahwa penggunaan Sistem Tanda Tangan Digital yang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai sudah terlaksana dengan efektif. Kualitas Sistem Tanda Tangan Digital dalam penggunaannya sangat mudah untuk dioperasikan karena fitur-fitur yang diterapkan dalam sistem tersebut juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Kualitas Informasi sudah efektif karena keamanan dan keaslian data yang terdapat dalam aplikasi Tanda Tangan Digital sudah terjamin keamanannya karena dikelola orang-orang terpercaya, Kualitas Pelayanan sudah cukup tangkas dan mempunyai respon cepat dalam menanggapi perizinan masuk. Sejak diterapkannya sistem informasi tanda tangan digital, masyarakat merasa puas karena pengesahan perizinan dapat selesai dengan cepat dan tepat waktu serta dapat meminimalisir hambatan dalam proses perizinan, Waktu respon yang diberikan dalam Sistem Informasi Tanda Tangan Digital dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu.

Kata kunci: Efektivitas, Tanda Tangan Digital, dan DPMPTSP

Received Juli 30, 2020; Revised September 2, 2022; Desember 30, 2020

*nursaifullah17@gmail.com

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dalam dunia digital kini semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dan proses komunikasi. Tanda tangan telah lama menjadi tanda keaslian suatu dokumen. Dokumen seperti surat perintah kerja, surat persetujuan, surat perjanjian atau surat lainnya dianggap otentik jika ditandatangani oleh pihak yang berkepentingan. Di Indonesia, sejak tahun 2016 lalu, pemerintah telah mengkampanyekan program tanda tangan digital, baik untuk instansi maupun perusahaan. Tanda tangan digital (TTD) pada dokumen digital memiliki keaslian yang sama dengan tanda tangan pada dokumen kertas. Dengan TTD, Anda tidak perlu pergi jauh untuk menandatangani dokumen. Anda cukup menyalakan komputer, membuka file dokumen yang diinginkan (kebanyakan dalam format PDF), dan memberikan dokumen TTD.

Dalam hal ini, pemerintah melalui Departemen Komunikasi dan Informatika akan bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memaksimalkan pelayanan (Artikel Warta Pengawasan No.2, 2020). Layanan tanda tangan digital telah marak digunakan untuk meningkatkan efisiensi berbagai pekerjaan sehari-hari. Industri perbankan, misalnya. Di dunia perbankan, seperti Bank Mandiri dan BRI sudah menggunakan tanda tangan digital untuk mempercepat serta mempermudah nasabah melakukan pembukaan rekening, aplikasi kartu kredit, hingga mengajukan pinjaman. Kini, akta kelahiran, pengumuman penerimaan PNS, faktur pajak, hingga publikasi aturan baru sudah dilengkapi dengan tanda tangan digital pejabat yang berwenang. Tidak luput pula Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) atau tanda tangan digital (TTD/*digital signature*) merupakan inovasi rintisan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai sejak tahun 2020 bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dengan memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan

pertama Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dikarenakan kendala yang dihadapi masyarakat dengan penandatanganan dokumen secara biasa, yaitu penandatanganan harus berada di tempat yang sama dengan dokumen yang bersangkutan. Jika ada surat yang harus segera ditandatangani oleh manajer yang bertugas di luar rumah, mungkin tidak dapat ditandatangani sampai beberapa hari setelah manajer kembali ke kantor. Pembatasan ini menyebabkan tertundanya proses persetujuan oleh Kepala Dinas Perizinan Penanaman Modal Kabupaten Sinjai secara online dan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh izin yang dibutuhkan secara tepat waktu.

KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Dalam kamus ilmiah, efektivitas didefinisikan sebagai kesesuaian penggunaan, penggunaan, atau dukungan untuk tujuan. Secara terminologi, efektivitas banyak digunakan dalam mengukur atau mengevaluasi pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan suatu kegiatan. Menurut Soetopo (2010:51), “Efektivitas adalah ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Martani dan Lubis (1987:54) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting Dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Tanda Tangan Digital (*Digital Signature*)

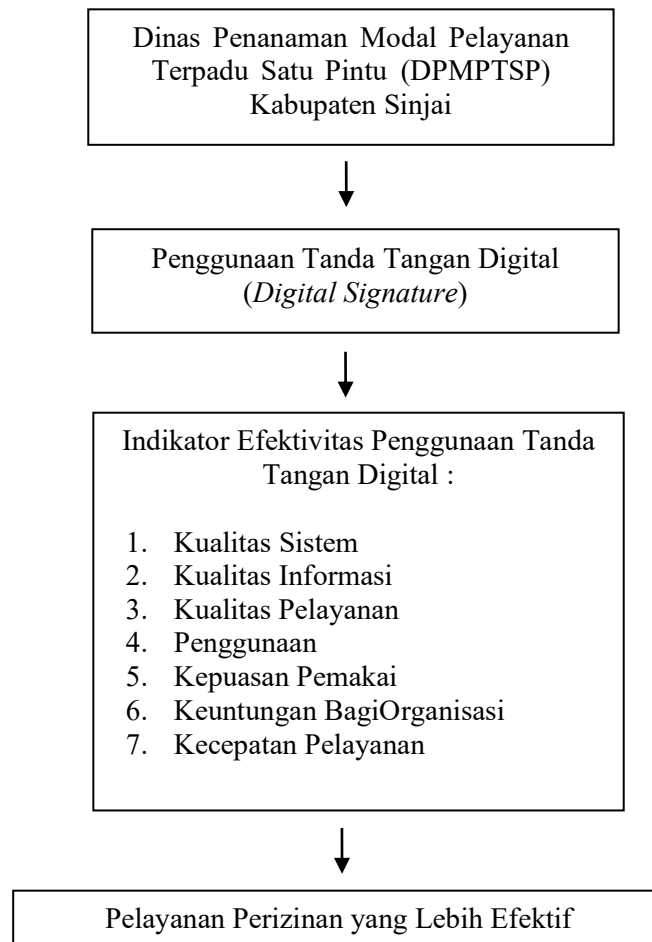
Undang-undang no. 9 tahun 2016 dan Pasal 1 (22) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, tanda tangan elektronik/digital didefinisikan sebagai berikut: “Tanda Tangan Elektronik/Digital adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.”

Definisi Pelayanan

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto & Atik 2012:2), layanan adalah produk yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang

membutuhkan usaha manusia dan penggunaan perangkat. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto & Atik 2012:2) yang sebagaimana dikutip di bawah ini : “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif, dilaksanakan di Dinas. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. informasi yang didapatkan langsung melalui wawancara dan observasi kepada staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai melalui dokumen-dokumen yang terkait Tanda tangan digital, peraturan-peraturan pemerintah, literatur perpustakaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur Pelayanan Perizinan



Gambar 2. Alur Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sinjai

Produk, Waktu dan Biaya Izin

 BERDASARKAN PERATURAN BUPATI SINJAI NOMOR 50 TAHUN 2019 TENTANG PENDELEGASIAN KEWENANGAN DAN PENANDATANGANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANANMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU			
NO.	NAMA IZIN	LAMA PROSES PENYELESAIAN	BIAYA/TARIF
1	Izin Prinsip	5 hari	Gratis
2	Izin Lokasi	5 hari	Gratis
3	Izin Lingkungan	5 hari	Gratis
4	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	5 hari	Berbayar
5	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	5 hari	Gratis
6	IUI (Izin Usaha Industri)	5 hari	Gratis
7	TDG (Tanda Daftar Gudang)	5 hari	Gratis
8	IUTM (Izin Usaha Toko Modern)	5 hari	Gratis
9	IUJK (Izin Usaha Jasa Kontruksi)	3 hari	Gratis
10	TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	3 hari	Gratis
11	Izin Trayek	5 hari	Berbayar
12	Izin Reklame	3 hari	Berbayar
13	Bukti Pencatatan Kapal Perikanan (BPKP)	1 hari	Gratis
14	Bukti Pencatatan Kapal Andon (BPKA)	1 hari	Gratis
15	Surat Tanda Keterangan Nelayan Andon (STKA)	1 hari	Gratis
16	Izin Penelitian	1 hari	Gratis
17	Surat Keterangan Penelitian	1 hari	Gratis
18	Surat Izin Tenaga Kesehatan	3 hari	Gratis
19	Surat Izin Sarana Kesehatan	5 hari	Gratis
20	Izin Usaha Terkait Bidang Kesehatan	5 hari	Gratis
21	Izin Lembaga Pendidikan Formal	5 hari	Gratis
22	Izin Pendirian atuan Pendidikan Non Formal	3 hari	Gratis
23	Izin Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)	5 hari	Gratis
24	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	5 hari	Gratis
25	Izin Dan Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja,	5 hari	Gratis
26	Izin Usaha Simpan Pinjam	5 hari	Gratis

Gambar 3. Produk, Waktu dan Biaya Izin DPMPTSP Kabupaten Sinjai

Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Digital pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Sinjai

Kualitas Sistem (*Systems Quality*)

Kualitas sistem Tanda Tangan Digital (*Digital Signature*) sudah bagus karena waktu respon dalam sistem Tanda Tangan Digital (*Digital Signature*) ini dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan akurat tanpa harus menunggu lama agar dapat memberikan pengesahan perizinan dalam penggunaannya cukup sekali klik dan sudah tercentang untuk pengesahannya.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi pada penggunaan tanda tangan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai sudah sangat baik, karena keamanan dan keaslian data yang terdapat dalam aplikasi tanda tangan digital terjamin karena dikelola oleh orang yang dipercaya.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

DPMPTSP Kabupaten Sinjai dalam menangani perizinan yang masuk, para staf/pegawai turut memberikan pelayanan yang tangkas, cepat dan kinerja pegawai yang sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dan setiap perizinan sudah ditentukan waktu penyelesaiannya.

Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Pengguna merasa puas karena pengesahan perizinan dapat selesai dengan cepat dan tepat waktu serta dapat meminimalisir hambatan dalam proses perizinan, seperti jika Kepala Dinas memiliki kesibukan lain diluar daerah.

Keuntungan Bagi Organisasi (*Net Benefits*)

Keuntungan penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Digital di DPMPTSP, Kepala Dinas dapat memberikan pengesahan izin secara *online*, sehingga lebih tepat waktu, dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja dan pelayanan perizinan yang tidak terbatas jarak (penggunaan Smartphone Android/iOS).

Kecepatan Pelayanan

Penggunaan tanda tangan digital (digital signature) dalam mengurus surat izin usaha menjadi lebih cepat, efektif, efisien dan lebih akuntabel.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kualitas Sistem.

Tanda Tangan Digital dalam penggunaannya sangat mudah untuk dioperasikan karena fitur-fitur yang diterapkan dalam sistem tersebut juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Kualitas Informasi.

Keamanan dan keaslian data yang terdapat dalam aplikasi Tanda Tangan Digital sudah terjamin keamanannya karena dikelola orang-orang terpercaya, yaitu admin dan tentu saja Kepala Dinas selaku pemberi pengesahan izin, dan untuk admin sendiri juga dibatasi.

3. Kualitas Pelayanan.

Pegawai/staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan sudah cukup tangkas dan mempunyai respon cepat dalam menanggapi perizinan masuk.

4. Penggunaan.

Penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Digital dapat memangkas waktu dan dalam penggunaannya juga tidak membutuhkan waktu yang lama.

5. Kepuasan pemakai.

Sejak diterapkannya sistem informasi tanda tangan digital, masyarakat merasa puas karena pengesahan perizinan dapat selesai dengan cepat dan tepat waktu serta dapat meminimalisir hambatan dalam proses perizinan, seperti jika Kepala Dinas memiliki kesibukan lain diluar daerah.

6. Keuntungan bagi organisasi/instansi.

Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai dapat menghemat anggaran untuk kertas dan *printer* yang digunakan untuk mencetak dokumen karena *database* yang digunakan berupa *database softcopy* tidak *database hardcopy* lagi.

7. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan dalam mengurus surat izin usaha menjadi lebih cepat, efektif, efisien dan lebih akuntabel.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Ainur, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Anggito, Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Suka Bumi: CV Jejak.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- DeLone. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update, Journal of Management Information Systems*, M.E. Sharpe.
- Donni Juni dan Garnida, Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lutfi, Jusniaty. Dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi STISIP Muhammadiyah Sinjai*. Edisi-IV. STISIP Muhammadiyah Sinjai.
- Matuzahroh, Ni. 2018 *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*. Malang: UMM Press, 2018.
- Ratminto & Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2013. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soetopo, Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soetopo, Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Peraturan Undang-Undang

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Pemerintah. 2008. *Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Pasal 59 ayat (3) (PP PSTE)*.

Peraturan Pemerintah. 2016. *Pasal 1 (12) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU 19/2016)*.

Peraturan Pemerintah. 2019. *Pasal 1 (22) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)*.

Peraturan Pemerinth. 2019. *Pasal 59 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP-PSTE)*.

Jurnal dan Website

Artikel Warta Pengawasan Nomor 2 Tahun 2020.
<http://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/pusat/files/Artikel%20WP%202.pdf>.
Diakses 10 Mei 2021.

Mukarramah. 2016. *Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pare-Pare (SINTAP) (Studi Kasus : Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota*. Diakses 9 Mei 2021.

Nugraha, Agung. 2016. *Penerapan Tanda Tangan Elektronik pada Sistem Elektronik Pemerintahan Guna Mendukung E-Government*. Diakses 9 Mei 2021.

<https://info.metrokota.go.id/dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu/>. Diakses 10 Mei 2021.

<https://bpptik.kominfo.go.id/2017/04/11/3119/tanda-tangan-digital-identitas-dalam-dunia-maya/>. Diakses 10 Mei 2021.

<https://setjen.pu.go.id/bko/news/digital-signature-percepat-proses-pertek-kp-pns>.
Diakses 10 Mei 2021.

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5cd238184b299/legalitas-penggunaan-tanda-tangan-elektronik-oleh-notaris/>. Diakses 10 Mei 2021.

<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>. Diakses 28 Mei 2021.

<http://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/pusat/files/Artikel%20WP%202>.