

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK
(TTE) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik



OLEH :

AMILLIA

2023222

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : Amillia
NPM : 2023222
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 20 Oktober 2026

Mengetahui,

Kaprodi Administrasi Publik



Muhammad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIP. 19921104 2015091 021

Menyetujui,

Pembimbing Utama

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes.

Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.AP.
NUPTK. 5636753654130102

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan Rahmat, taufik, hidayah, dan karunia-Nya yang tiada henti sehingga penulis diberikan kekuatan, kesehatan, serta kesempatan untuk dapat Menyusun dan menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **"Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara"** dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kontribusi selama proses penulisan ini berlangsung, baik yang secara langsung terlibat maupun yang memberikan bantuan secara tidak langsung. Tanpa Kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, penulisan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Reno Afrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
3. Bapak Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.AP. selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik
4. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.

5. Kepada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi.
6. Kedua orang tua tercinta, keluarga, serta seluruh sahabat atas kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh pihak yang berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, penyajian, maupun tata penulisan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap agar skripsi ini tidak hanya menjadi syarat akademik semata, tetapi juga dapat memberikan manfaat yang nyata, baik sebagai referensi ilmiah, bahan kajian lanjutan, maupun kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang dikaji. Semoga segala upaya, jerih payah, dan proses Panjang yang telah dilalui dalam penyusunan skripsi ini mendapat ridho dari Tuhan Yang Maha Esa dan membawa keberkahan bagi semua pihak yang terlibat. Terima kasih.

Amuntai, September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	15
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	17
B. Tinjauan Teoritis.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	33
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Tipe Penelitian.....	33
D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Desain Operasional Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38

G. Teknik Analisis Data	39
H. Uji Kredibilitas	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	36
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi tentang tanda tangan elektronik (TTE) adalah layanan digital untuk mengesahkan dokumen secara elektronik dengan kekuatan hukum yang sah. Bentuk layanan ini diselenggarakan oleh instansi pemerintahan untuk memfasilitasi proses penandatanganan dokumen dinas secara elektronik, mengganti mekanisme tanda tangan basah yang selama ini digunakan dalam tata naskah dinas.

Dasar hukum penyelenggaraan tanda tangan elektronik (TTE) di Indonesia diatur dalam Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mendefinisikan tanda tangan elektronik sebagai tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi, atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Ketentuan teknis penyelenggaraannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) di lingkungan pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai pengganti tanda tangan basah, tetapi juga menjadi program yang tepat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Melalui penerapan Sertifikat Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), setiap dokumen yang ditanda tangani secara elektronik dijamin keasliannya melalui

mekanisme *kriptograsi asimetris*, sehingga integrasi data dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Dari sisi birokrasi, penerapan tanda tangan elektronik (TTE) membawa perubahan mendasar pada pola kerja administratif yang selama ini bersifat manual dan berjenjang. Proses persetujuan dokumen yang sebelumnya harus melalui alur fisik-mulai dari pencetakan, hingga penandatanganan basah kini dapat dipercepat dalam proses digital yang berlangsung dalam hitungan menit, tanpa terkendala jarak maupun keberadaan pejabat penandatanganan di tempat.

Implementasi tanda tangan elektronik (TTE) di Indonesia merupakan langkah strategis untuk mendukung kebijakan *e-government*. Teknologi ini menawarkan solusi atas berbagai kendala, seperti birokrasi yang lambat, ketergantungan pada dokumen fisik, dan risiko pemalsuan dokumen. Penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) juga diharapkan dapat mempercepat proses administrasi sehingga dapat lebih mudah mendapatkan layanan perkantoran seperti, surat-menyurat.

Namun penerapan teknologi ini tidak lepas dari tantangan. Infrastruktur teknologi yang belum merata dan kurangnya pemahaman tentang tanda tangan elektronik (TTE) menjadi hambatan utama. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia dalam memahami dan menggunakan teknologi ini juga menjadi isu yang perlu diperhatikan agar implementasi tanda tangan elektronik (TTE) berjalan optimal.

Perkembangan transformasi digital yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk teknologi yang modern.

Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi teknologi yang kini banyak diperbincangkan adalah tanda tangan elektronik (TTE), yang menjadi alternatif bagi tanda tangan konvensional dalam proses administrasi seperti pembuatan surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah.

Namun, meskipun tanda tangan elektronik (TTE) mulai diterapkan di berbagai daerah, tingkat efektivitasnya masih menjadi perdebatan. Penelitian menunjukkan bahwa faktor infrastruktur, tingkat literasi digital masyarakat, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di instansi pemerintah sering menjadi hambatan utama dalam implementasi teknologi ini. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, pelayanan administrasi pembuatan surat-menyurat menghadapi tantangan serupa, terutama dalam memastikan bahwa penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dapat diakses secara merata.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dibentuk sebagai unsur penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan di Kalimantan Selatan, yang dilandasi oleh beberapa aspek utama. Pertama, desentralisasi fiskal dan otonomi daerah menuntut setiap daerah otonomi untuk mampu menggali dan mengelola keuangan secara mandiri guna mengurangi ketergantungan dari pemerintah pusat melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kedua, instansi ini hadir untuk mengoptimalkan potensi pajak dan retribusi daerah di HSU-seperti PBB-P2 serta berbagai jenis pajak dan retribusi lainnya-melalui lembaga teknis khusus yang fokus melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan. Ketiga, pembentukan Bapenda

juga dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan, transparansi, serta akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah di wilayah Hulu Sungai Utara dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaannya, penerapan tanda tangan elektronik (TTE) pada persuratan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan melalui aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), yaitu aplikasi umum bidang kearsipan dinamis yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Melalui aplikasi ini, seluruh siklus naskah dinas, mulai dari pembuatan, pemeriksaan, penandatanganan, pengiriman, hingga penyimpanan sebagai arsip, dapat dilakukan dalam satu sistem terpadu tanpa harus mencetak dan menandatangani naskah secara basah.

Penggunaan Srikandi untuk TTE diawali dengan pembuatan konsep naskah dinas oleh pegawai atau operator persuratan pada menu naskah keluar. Konseptor memilih jenis naskah, seperti surat keluar, nota dinas, atau surat edaran, kemudian mengisi tujuan, perihal, dan isi naskah sesuai templat yang tersedia. Naskah tersebut diteruskan secara berjenjang untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala subbagian atau kepala bidang serta sekretaris, sesuai struktur organisasi, sebelum sampai kepada kepala badan sebagai pejabat penandatanganan. Nomor naskah dihasilkan otomatis oleh sistem berdasarkan kode klasifikasi arsip yang berlaku. Alur berjenjang ini dapat berjalan secara jarak jauh dan *real-time*, sehingga proses persetujuan tidak lagi bergantung pada kehadiran pejabat di kantor.

Pada tahap penandatanganan, pejabat berwenang membuka naskah yang telah melalui verifikasi, lalu menggunakan fitur tanda tangan elektronik dengan memasukkan *passphrase* dari sertifikat elektronik miliknya yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Apabila berhasil, dokumen akan memuat tanda tangan elektronik berupa QR code yang mengaitkan isi dokumen dengan identitas penandatanganan. Melalui QR *code* tersebut, penerima naskah atau wajib pajak dapat memverifikasi keaslian dokumen dan memastikan isinya tidak berubah setelah ditandatangani. Jaminan ini bertumpu pada kriptografi asimetris berupa pasangan kunci privat dan kunci publik serta fungsi hash yang menjadi dasar infrastruktur kunci publik (PKI).

Setelah bertanda tangan elektronik, naskah dikirim kepada penerima secara elektronik melalui Srikandi dan otomatis tercatat sebagai arsip dinamis pada sistem. Dengan demikian, penggunaan Srikandi untuk TTE di Bapenda Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak hanya mempercepat proses persuratan dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, tetapi juga memperkuat pengendalian atas keabsahan dokumen, memudahkan penelusuran arsip, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Sistem tata kelola surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara saat ini telah bertransformasi ke arah digital dengan menerapkan tanda tangan elektronik (TTE). Langkah ini merujuk pada Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 33 Tahun 2022 tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik yang ditetapkan di Amuntai pada tanggal 15

Desember 2022. Peraturan ini disusun untuk meningkatkan pelayanan publik serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah, sekaligus melindungi informasi dari risiko pencurian, modifikasi, pemalsuan, dan penyangkalan data dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2022). Pasal 1 angka 11 mendefinisikan Sertifikat Elektronik sebagai sertifikat yang bersifat elektronik, memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik, serta dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik, yaitu Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).

Peraturan Bupati tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh perangkat daerah dalam penyelenggaraan dan penggunaan Sertifikat Elektronik (Pasal 2) dengan tujuan menjamin integritas, keautentikan, nir-penyangkalan, dan kerahasiaan informasi serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik (Pasal 3). Beberapa ketentuan pokoknya adalah:

1. Setiap PNS wajib memiliki Sertifikat Elektronik yang digunakan dalam tugas kedinasan, di antaranya pengiriman dan pembuatan surat elektronik (Pasal 10 dan Pasal 11);
2. Pemanfaatan Sertifikat Elektronik pada SPBE berupa tanda tangan elektronik, pengamanan dokumen elektronik, dan pengamanan surat elektronik, termasuk untuk sistem naskah dinas secara digital (Pasal 12 dan Pasal 13);

3. Pemilik sertifikat wajib menjaga keamanan passphrase dan kunci privat serta dilarang menguasai tanda tangan elektroniknya kepada pihak lain (Pasal 15 ayat 2 dan 3);
4. Masa berlaku Sertifikat Elektronik adalah dua tahun dan dapat diajukan kembali sebelum berakhir (Pasal 18). Penerapan TTE melalui aplikasi Srikandi di Bapenda sejalan dengan ketentuan penggunaan sistem naskah dinas digital tersebut.

Peraturan Bupati ini juga mengatur peran Verifikator, yaitu perangkat daerah yang membidangi urusan persandian (Pasal 5 huruf b), dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika (Pasal 1 angka 6). Verifikator bertugas melakukan sosialisasi, bimbingan teknis, dan edukasi kepada pemilik Sertifikat Elektronik, serta pengawasan dan evaluasi penggunaannya (Pasal 16 ayat 2 huruf d, e, dan g). Pengawasan dan evaluasi rutin dilakukan paling sedikit satu kali dalam enam bulan (Pasal 25 huruf a).

Berdasarkan hasil observasi penulis ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara didapat informasi bahwa penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) telah diterapkan di instansi tersebut. Dalam penerapan tanda tangan elektronik (TTE) di surat-menyurat ini terjadi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Sosialisasi dan bimbingan teknis dari verifikator terkait penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) belum merata. Verifikator yaitu perangkat daerah yang membidangi urusan persandian bertugas melakukan sosialisasi, bimbingan teknis, dan edukasi kepada pemilik sertifikat elektronik.

Sehingga informasi mengenai prosedur penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) belum diketahui secara jelas oleh pegawai.

2. Sebagian pegawai belum sepenuhnya memenuhi prosedur penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) karena jarang menggunakan tanda tangan elektronik (TTE), ada sebagian yang lupa *passphrase* atau kata sandi TTE-nya. Sehingga proses adaptasi terhadap sistem ini berjalan tidak metara, dan ini memperlambat proses tanda tangan dokumen.
3. Beberapa pegawai atau pejabat mengalami kendala salah satunya koneksi *server/aplikasi* pendukung, serta penyesuaian dari kebiasaan menandatangani dokumen kertas ke dokumen digital.

Berdasarkan fenomena masalah diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang **"Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara"**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang agar tidak meluasnya pemikiran dan penafsiran pembahasan kearah yang nantinya akan menyimpang dari pokok pembahasan. Dengan adanya Batasan yang jelas, peneliti dapat menggali permasalahan secara lebih spesifik dan mendalam tanpa menyimpang dari tujuan utama penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Campbell J.P (2002) dalam Muhammad Sawir (2020:127), terdapat beberapa cara pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol, yaitu:

1. Keberhasilan program

2. Tingkat input dan output
3. Pencapaian tujuan menyeluruh

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menyurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan ilmiah di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pelayanan administrasi pemerintahan.
- b. Menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan TTE, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan penggunaan Sertifikat Elektronik di lingkungan pemerintah daerah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menyurat melalui aplikasi Srikandi, terutama terkait pemahaman prosedur, pengamanan passphrase, dan kendala aplikasi pendukung.
- b. Bagi Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2022 pada perangkat daerah lainnya.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan menambah pengalaman dan kemampuan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai ke dalam permasalahan nyata di lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai dasar acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, penulis dapat menggali berbagai teori dan pendekatan yang relevan untuk mendukung dan memperkuat landasan kajian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini akan dipaparkan sebagai referensi yaitu:

1. Meli Aprida Laos Marito Silaban (2025) Universitas Medan Area melakukan penelitian berjudul **“Efektivitas Tanda Tangan Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan”**. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TTE berkontribusi signifikan dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran oleh masyarakat. Namun, terdapat faktor penghambatnya, yaitu pada indikator adaptasi seperti gangguan jaringan internet dan kekurangan infrastruktur teknologi yang memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan TTE dalam administrasi kependudukan membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Upaya kolaboratif antara pemerintah daerah, penyedia teknologi, dan masyarakat

menjadi kunci keberlanjutan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan.

2. Deden Haria Garmana*, Afif Sugihartiawan, Neni Nuraeni, Rosa Adinda Rahayu, Sri Megayani, Yuyun Yulaeha, Torik Aziz (2022) jurnal dari Universitas Sebelas April yang berjudul **“Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik Di Diskominfo Sandik Kabupaten Sumedang”**. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah wilayah blankspot atau daerah-daerah yang masih belum terjangkau akses telekomunikasi karena keterbatasan jaringan. Jaringan yang masih dikatakan belum merata di beberapa daerah terpencil membuat masyarakat masih belum bisa menggunakan teknologi secara bebas sebagai media penyampaian informasi yang efektif dan efisien, salah satunya penggunaan tanda tangan elektronik ini.

Perbedaan dari dua penelitian sebelumnya dengan penelitian oleh peneliti adalah penelitian tersebut terletak pada fokus objek pelayanan, lokasi instansi yang diteliti, serta implikasi hasil penelitian yang disimpulkan. Penelitian pertama oleh (Silaban, 2025) di Universitas Medan Area berfokus secara spesifik pada efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan administrasi pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan teknis seperti gangguan jaringan

dan keterbatasan infrastruktur, tetapi juga membuktikan dampak positif TTE dalam mempercepat proses administrasi serta meningkatkan kepemilikan akta kelahiran oleh masyarakat, sehingga rekomendasinya mencakup peningkatan kapasitas SDM dan sosialisasi kepada masyarakat.

Sementara itu, penelitian kedua oleh (Garmana et al., 2022) dari Universitas Sebelas April mengambil cakupan yang lebih luas terkait efektivitas Program TTE di Diskominfo Kabupaten Sumedang. Fokus utama penelitian ini lebih menitikberatkan pada fenomena keterbatasan akses jaringan telekomunikasi, khususnya di wilayah-wilayah *blankspot* atau daerah terpencil. Hal ini mengakibatkan penerapan TTE belum dapat dimanfaatkan secara optimal dan merata oleh masyarakat sebagai media penyampaian informasi yang efektif dan efisien.

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Efektivitas

Menurut (Sawir, 2020:125) “Konsep efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai”.

Menurut (Effendy, 1989) dalam (Sawir, 2020:125) efektivitas didefinisikan sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan".

Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran di mana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Menurut (Mahmudi, 2016) dalam (Enny, 2022 : 8) “Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari beberapa literatur ilmiah mengemukakan bahwa efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

2. Ukuran Efektivitas

Menurut Campbell J.P (2002) dalam (Sawir, 2020:127) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yaitu:

a. Keberhasilan program

Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.

c. Pencapaian tujuan menyeluruh

Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

Ukuran efektivitas menurut (Makmur, 2011:7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari segi kriteria efektivitas, sebagai berikut:

a. Ketepatan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Ketepatan perhitungan biaya

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan - satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

c. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

e. Ketepatan berpikir

Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

f. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengeri dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

g. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka Panjang.

h. Ketepatan ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Ukuran efektivitas menurut (Sedarmayanti, 2009) dalam (Hertati, 2019:24), yaitu:

a. *Input*

Adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem *Input* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang *server*, material (bahan buku) berupa data data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

b. Proses Produksi

Dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.

c. Hasil (*output*)

Adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

d. Produktivitas

Menurut (Sedarmayanti, 2009:58) “Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang tercapai dengan sumber daya yang digunakan”.

Produktivitas adalah kemampuan organisasi menghasilkan pekerjaan kemampuan optimal dengan cara memanfaatkan waktu, tenaga, dan sarana secara efisien. Produktivitas ini juga merupakan salah satu aspek yang berkaitan erat dengan efektivitas, sebab suatu kegiatan dinilai efektif apabila hasil yang dicapai sejalan dengan tujuan yang didukung oleh pemanfaatan sumber daya yang tepat. Oleh karena itu, untuk menilai efektivitas secara lebih terukur diperlukan kriteria tertentu.

Sharma dalam Hertati (2019:22) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas yang menyangkut faktor internal dan faktor eksternal antara lain:

- a. Produktivitas atau output.
- b. Efektivitas dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.

- c. Tidak adanya ketegangan di dalam berganisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

3. Pelayanan Publik

Menurut (Irsan, 2012:9) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional”.

Mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua jenis jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pelayanan ini diwujudkan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa, yang bertujuan memenuhi hak masyarakat sekaligus menjalankan amanat peraturan perundang-undangan.

Lijan Poltak Sinambela Menekankan konsep ini pada aspek kewajiban moral tata kelola pemerintahan. Ia mengartikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sinambela berpandangan bahwa esensi utama berdirinya sebuah negara adalah untuk melayani warga dan meningkatkan kesejahteraan umum, bukan sekadar untuk memerintah.

Menurut (Moenir, 2001) dalam (Sawir, 2020:87) mengemukakan “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur

dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah”.

Pelayanan publik bisa disebut upaya yang dilakukan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil yang diterima masyarakat, tetapi juga dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu dan kemudahan akses.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut (Widodo, 2001) dalam (Sawir, 2020:87-89), Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;

- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti:
- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

- h. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dari pendapat di atas maka dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

4. Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Tanda Tangan Elektronik (TTE) adalah tanda tangan dalam bentuk elektronik yang digunakan untuk memverifikasi keaslian dan keutuhan suatu dokumen digital atau surat-menyurat, serta persetujuan atau pengesahan dari pihak yang menandatangani berfungsi setara dengan tanda tangan basah (manual) di atas kertas. TTE ini menggunakan teknologi kriptografi asimetris (*public key infrastructure/PKI*) sehingga memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat, setara dengan tanda tangan basah, sebagaimana diatur dalam UU ITE No. 11/2008 jo. No. 19/2016 dan PP No. 71/2019 (Republik Indonesia, 2016, 2019).

Ciri utama TTE:

- a. Terserifikasi identitasnya oleh PSrE resmi
- b. Menghasilkan sertifikat elektronik yang unik untuk setiap penandatanganan
- c. Bersifat unik, dapat diidentifikasi, dan dapat dideteksi jika terjadi perubahan pada dokumen setelah ditandatangani (integritas data terjaga)

d. Diakui sah secara hukum sebagai alat bukti

Pengaruh tanda tangan elektronik (TTE) terhadap Kecepatan Administrasi Perkantoran

1. Memangkas waktu proses fisik

Tidak perlu mencetak, membawa, atau mengirim dokumen fisik untuk ditandatangani secara manual — proses yang sebelumnya bisa memakan hari (terutama jika pejabat penandatangan sedang dinas luar atau di lokasi berbeda), kini bisa selesai dalam hitungan menit.

2. Menghilangkan hambatan geografis

Pejabat yang berwenang menandatangani dokumen tidak perlu berada di tempat yang sama dengan dokumen fisik. Persetujuan dan legalisasi dokumen bisa dilakukan dari mana saja selama ada akses internet.

3. Mempercepat alur kerja berjenjang

Dokumen yang memerlukan beberapa tanda tangan berjenjang (misalnya dari staf → kepala bagian → direktur) dapat diproses secara paralel atau berurutan secara digital tanpa antrian fisik.

4. Integrasi dengan sistem digital lain

TTE dapat diintegrasikan dengan sistem persuratan elektronik (*e-office*), sistem manajemen dokumen, atau aplikasi layanan publik, sehingga seluruh siklus dokumen — pembuatan, *review*, tanda tangan, hingga arsip — berjalan dalam satu ekosistem digital tanpa jeda transisi manual.

5. Mengurangi risiko dokumen hilang atau rusak dalam distribusi

Karena tidak perlu dikirim fisik, risiko keterlambatan akibat pengiriman kurir, dokumen tercecer, atau human *error* dalam pengarsipan berkurang signifikan.

6. Verifikasi otomatis dan instan

Keabsahan tanda tangan dapat diverifikasi secara otomatis oleh sistem tanpa perlu proses cek manual, mempercepat tahap validasi dokumen oleh pihak penerima.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah uraian atau pernyataan tentang konsep pemecahan masalah dimana kerangka pemikiran tersebut dibuat oleh peneliti yang didalamnya menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik sebagai dasar penerapan tanda tangan elektronik (TTE), yang peneliti fokuskan pada penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam pembuatan surat-menysurat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penggunaan Sertifikat Elektronik, yang menjadi dasar penerapan tanda tangan elektronik (TTE), dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan dan penggunaan Sertifikat Elektronik serta untuk mengamankan informasi pada transaksi elektronik yang dilaksanakan dan dikembangkan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintahan Daerah (Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2022).

Penyusunan kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada teori-teori yang telah dijabarkan sebelumnya, guna memberikan arah yang jelas

serta pemahaman yang menyeluruh terhadap topik penelitian yang diangkat. Kerangka pemikiran ini disusun untuk membantu pembaca dan penguji memahami konteks serta ruang lingkup penelitian yang berjudul "Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara". Selain menjadi alat bantu konseptual, kerangka ini juga menjadi panduan utama bagi penulis dalam menganalisis dan menarik kesimpulan.

Untuk mendasari analisis yang dilakukan, penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh (Campbell et al., 2002) dalam (Sawir, 2020:127) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yaitu:

a. Keberhasilan Program

Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Tingkat *Input* dan *Output*

Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.

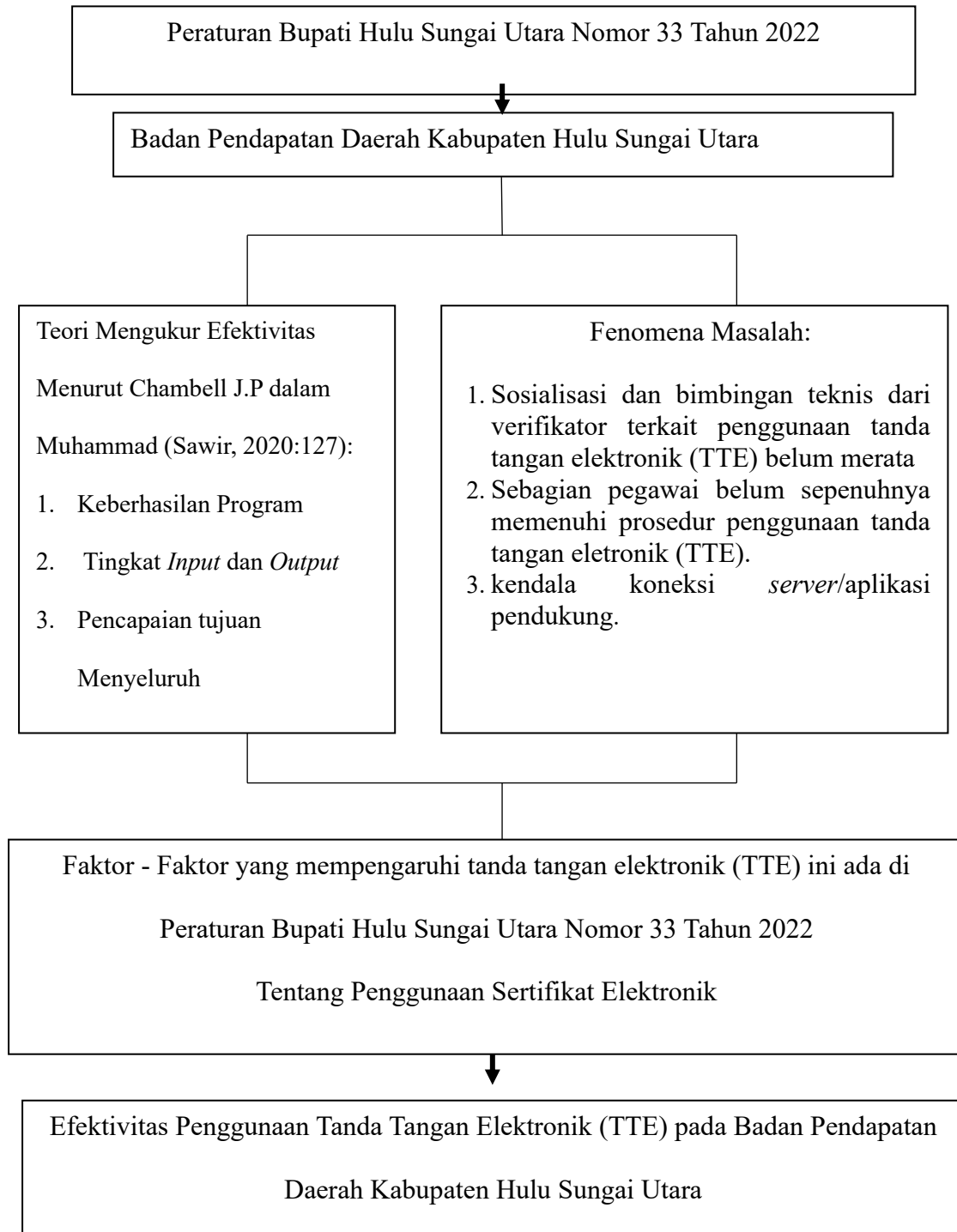
c. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

Hal ini dapat dilihat pada gambar 2.1 kerangka pemikiran dibawah ini:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di JL. A. Yani, Murung Sari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. Kode Pos 71417 berlokasi di Kecamatan Amuntai Tengah.

B. Pendekatan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan untuk menggali informasi secara mendalam melalui proses observasi, pengumpulan, serta analisis data guna menilai efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Menurut (Sugiyono, 2020:18) mengemukakan bahwa: “penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induksi/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*”.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menyajikan gambaran secara menyeluruh serta menampilkan data yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan kata lain, pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan suatu fenomena atau objek penelitian

secara rinci berdasarkan informasi yang diperoleh langsung dari lingkungan alamiah. Peneliti dibekali dengan teori dan pemahaman yang memadai agar dapat melakukan wawancara secara langsung dengan responden, kemudian menganalisis serta menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan kontribusi yang jelas terhadap objek yang diteliti.

Menurut Haris Herdiansyah dalam (Ratnaningtyas et al., 2023:15) “Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti”.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merujuk pada hasil pencatatan oleh peneliti, yang mencakup baik fakta maupun angka. Data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta dan angka yang bisa digunakan untuk membuat informasi. Sementara itu, informasi adalah hasil dari proses pengolahan data yang digunakan untuk tujuan penelitian.

Menurut (Moleong, 2006:158) mengatakan “data adalah kata-kata atau tindakan yang relevan dengan penelitian. Atau, bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang berupa informasi dan fakta”.

Sementara menurut (Kaelan, 2012:73), “data adalah makna yang terkandung dalam objek material penelitian yang bersifat kompleks, ganda dan holistik”.

Dari semua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa data adalah segala bentuk informasi, fakta dan realita yang terkait atau relevan dengan apa yang

dikaji/diteliti. Data dalam konteks ini bisa berupa kata-kata, lambang, simbol ataupun situasi dan kondisi nyata yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun jenis data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

(Bungin, 2013) dalam (Ibrahim, 2015:71) mengatakan “Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitan atau relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung. Disebut sebagai data utama (primer), karena data tersebut menjadi penentu utama berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Artinya, hanya dengan didapatkannya data tersebut sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil dikerjakan. Dari data itulah pertanyaan utama penelitian dapat dijawab. Dan dari data itu pula, penelitian tersebut dapat dikembangkan menjadi lebih detail, mendalam dan rinci. Data yang memiliki karakteristik seperti inilah yang disebut dengan data utama (primer)”.

b. Data Sekunder

Menurut (Ibrahim, 2015:71) mengatakan “Data sekunder adalah segala informasi, fakta dan realitas yang juga terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung, atau tidak begitu jelas relevansi. Bahkan data skunder ini lebih bersifat kulitnya saja, yang tidak mampu menggambarkan substansi terdalam dari informasi, fakta dan realitas yang dikaji atau diteliti. Sebagai data pendukung (sekunder), informasi ini memang tidak menentukan (tidak substantif), akan tetapi data ini bisa memperjelas gambaran sebuah realitas penelitian”.

2. Sumber Data

Sumber data yang dipilih yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang sering digunakan dalam suatu penelitian. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Pengambilan sampel tersebut dilakukan secara sengaja dengan jalan mengambil sampel

tertentu saja yang mempunyai karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu.

Dengan demikian, pengambilan sampelnya dilakukan tidak secara acak.

Menurut Jahja dalam (Ratnaningtyas et al., 2023:177) mengatakan “Penggunaan sampel secara purposif dimaksudkan untuk mendapatkan informan atau partisipan yang kaya akan informasi sehingga memungkinkan peneliti memperoleh keluasan dan kedalaman pemahaman atas topik yang sedang diteliti”.

Informan yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Badan	1 Orang
2.	Kabid Pendataan & Penetapan	1 Orang
3.	Kabid Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah	1 Orang
4.	Kabid Penagihan & Pengawasan	1 Orang
5.	Kabid Pelaporan & Sistem Informasi	1 Orang
6.	Kasubbag. Tata Usaha	1 Orang
7.	Arsiparis	1 Orang
8.	Penata Layanan Operasional	1 Orang
Jumlah Total		8 Orang

Sumber : Hasil Peneliti Penulis, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Dalam penelitian kualitatif desain operasional penelitian berfungsi sebagai acuan dalam pembuatan kerangka wawancara. Desain operasional penelitian ini, peneliti akan mengetahui bagaimana pengukuran atas variabel itu dan menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan atau diperlukan prosedur yang jelas.

Berdasarkan judul penelitian "Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara" yang didukung Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 33 Tahun 2022, maka dari itu dirancanglah suatu desain operasional penelitian yang dapat dilihat dari tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas Menurut Chambell J.P dalam Muhammad Sawir (2020:127)	1. Keberhasilan Program	1. Pengetahuan terhadap program 2. Penerapan program 3. Kemudahan administrasi
	2. Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	1. Sarana dan Prasarana 2. Peningkatan pelayanan
	3. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Kejujuran administratif 2. Penilaian terhadap Program

Sumber : Hasil Peneliti Penulis, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode-metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data/informasi guna menjawab pertanyaan penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2020:296) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik pengumpulan data yang dimuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala atau kejadian secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Menurut (Satori & Komariah, 2009) dalam (Ibrahim, 2015:83) “Observasi dipahami sebagai pengamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang, serta maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian”.

2. Wawancara

Wawancara menurut (Moleong, 2006) dalam (Ibrahim, 2015 : 90) “adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Teknik observasi sering digabungkan dengan wawancara mendalam dengan tujuan untuk menggali informasi yang lebih akurat. Jadi data hasil observasi akan digali lebih dalam menggunakan teknik wawancara mendalam. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

3. Dokumentasi

Menurut Zuriah dalam (Fiantika et al., 2022:14) “bahwa dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Jadi dokumen dapat dijadikan sebagai sebuah catatan aktivitas, kegiatan maupun peristiwa yang telah berlalu yang dicatatkan, dikumpulkan menjadi sebuah arsip”.

Menurut (Ibrahim, 2015:96) “Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan”.

Dokumen yang dimaksud dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode observasi dan wawancara dijadikan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisis Data

Menurut (Ibrahim, 2015:105) “Analisis data juga dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam satu susunan yang sistematis dan bermakna. Jika data diumpamakan sebagai tumpukan informasi dan fakta yang berserakan, maka proses menyusun data, mengolahnya ke dalam suatu pola atau format yang lebih teratur sehingga mudah difahami dan dimaknai itulah yang disebut dengan analisis data”.

Menurut (Miles & Huberman, 1994) dalam (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024:81-82) “mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*”.

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

2. *Data Display* (Penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Pengambilan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut (Miles & Huberman, 1994) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2020:329).

H. Uji Kredibilitas

Menurut (Sugiyono, 2023:365-372) "uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketentuan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan membercheck". Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji kredibilitas data dengan menggunakan metode berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

Berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan kepastian tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Melakukan kasus analisis negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah dikemukakan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam, penelitian ini digunakan bahan referensi seperti data hasil wawancara yang didukung oleh foto-foto dan dokumen-dokumen yang didapatkan untuk mendukung tingkat kredibel data yang peneliti lakukan.

6. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data yang mana apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut *valid* dan semakin kredibel/dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi* (1st ed.). Kencana.<https://perpustakaan.bnppb.go.id/inlislite/opac/detail-opac?id=113>
- Effendy, O. U. (1989). Sawir, M. (2020) *Kamus komunikasi*. Mandar Maju.
- Fiantika. Et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi
- Garmana, D. H. Et.al. (2022). Efektivitas program tanda tangan elektronik di Diskominfo Sandik Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 7(1), 49–55.
- Hertati, D. (2019). *Efektivitas pelayanan surat izin usaha perdagangan melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. Mitra Sumber Rejeki.
- Ibrahim, M. A. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Pontianak.
- Irsan. (2012). *Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*.
- Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2022). *Peraturan Bupati Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 33 Tahun 2022 tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik*.
- Kaelan. (2012). *Metode penelitian kualitatif interdisipliner: Bidang sosial, budaya, filsafat, seni, agama dan humaniora*. Paradigma.
- Mahmudi. (2016). *Manajemen kinerja sektor publik* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.
- Makmur. (2011). *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan* (1st ed.). Refika Aditama.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.
- Ratnaningtyas. Et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Deepublish. Yogyakarta: Grup Penerbitan Cv Budi Utama.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja* (3rd ed.). Mandar Maju.
- Silaban, M. A. L. M. (2025). *Efektivitas tanda tangan elektronik dalam pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan*. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/27689>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif* (3rd ed.). Alfabeta.