

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian mengenai implementasi kebijakan sertifikat elektronik dalam rangka mewujudkan e-government pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan, yang dianalisis melalui empat indikator utama keberhasilan implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Smith (1973), maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Idealized Policy

Kebijakan sertifikat elektronik di BKPSDM Kota Tangerang Selatan telah berjalan dengan cukup berhasil, Kebijakan ini berjalan efektif karena adanya koordinasi yang baik antarinstansi serta pemanfaatan teknologi informasi yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan legalitas dalam pelayanan administrasi. Meskipun masih menghadapi beberapa tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi digital, kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru, dan kendala dalam mengintegrasikan infrastruktur, pihak terkait telah melakukan berbagai langkah strategis untuk mengatasi masalah tersebut. Kebijakan sertifikat elektronik ini memberikan kontribusi yang nyata terhadap modernisasi pelayanan publik dan memiliki potensi untuk terus meningkatkan kinerjanya melalui upaya yang berkelanjutan.

2. *Target Groups*

Implementasi sertifikat elektronik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang Selatan dilakukan untuk seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN), terutama pejabat fungsional dan struktural yang terlibat dalam proses administrasi pemerintahan. Kebijakan ini berhasil mempercepat proses birokrasi, menggantikan penggunaan tanda tangan fisik, dan mendorong transformasi digital melalui penggunaan aplikasi SISUMAKER dan AMANDO. Meskipun menghadapi beberapa tantangan seperti rendahnya literasi digital, kesulitan dalam penyesuaian layanan, serta keterbatasan infrastruktur, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, dan penguatan jaringan telah membantu meningkatkan tingkat adopsi kebijakan ini. Secara keseluruhan, pelaksanaan sertifikat elektronik telah sesuai dengan tujuan awal kebijakan, yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

3. *Implementing Organization*

BKPSDM Kota Tangerang Selatan berhasil menerapkan sertifikat elektronik melalui pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi berkelanjutan yang mempercepat administrasi, menghemat sumber daya, dan mengurangi penggunaan tanda tangan fisik. Keberhasilan ini didukung koordinasi lintas unit dan komitmen pimpinan, meskipun dihadapkan

pada perbedaan kemampuan digital serta adaptasi budaya kerja. Strategi peningkatan kapasitas, sosialisasi, pendampingan, dan evaluasi rutin menjadikan BKPSDM lebih efektif dibandingkan instansi daerah lain, menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada sinergi kebijakan, komitmen organisasi, dan kemampuan adaptasi pegawai.

4. *Environmental Organization*

Implementasi sertifikat elektronik di BKPSDM Kota Tangerang Selatan berjalan cukup baik karena didukung oleh faktor lingkungan yang kondusif, seperti kesiapan regulasi, infrastruktur teknologi yang memadai, serta budaya kerja yang harmonis. Keberadaan sistem aplikasi terintegrasi dan mekanisme keamanan data turut memperkuat efektivitas kebijakan ini. Namun, tantangan tetap ada, khususnya dalam kerangka *government to employee (G2E)*, yakni keterbatasan literasi teknologi dan belum meratanya penerapan sertifikat elektronik di seluruh perangkat daerah. Oleh sebab itu, pemerintah kota perlu memperkuat sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara seragam, efektif, dan mampu mendorong percepatan transformasi menuju tata kelola pemerintahan yang sepenuhnya digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk mendukung penerapan kebijakan sertifikat elektronik secara optimal di BKPSDM Kota Tangerang Selatan yaitu:

Pertama, diperlukan peningkatan pemahaman teknologi bagi seluruh pegawai dan masyarakat melalui berbagai program pelatihan, bimbingan, serta sosialisasi yang terorganisasi dan berkelanjutan, sehingga dapat mengurangi perbedaan tingkat kemampuan dalam memanfaatkan teknologi.

Kedua, pembangunan dan perbaikan infrastruktur teknologi informasi perlu terus ditingkatkan, baik dari segi kapasitas jaringan maupun perlindungan data, agar semua OPD dapat menggunakan sistem tersebut secara merata dan konsisten.

Ketiga, pengembangan serta pemeliharaan aplikasi seperti SISUMAKER dan AMANDO harus dilakukan secara terus-menerus dengan memperhatikan kemudahan dalam penggunaan serta kompatibilitas dengan sistem lainnya. Keempat, diperlukan evaluasi secara berkala yang menyeluruh untuk mengidentifikasi hambatan baik secara teknis maupun non-teknis, serta menyesuaikan strategi kebijakan agar selaras dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan terwujud transformasi menuju birokrasi modern yang berbasis teknologi informasi secara optimal dan berkelanjutan.