

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT
ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN E-
GOVERNMENT**

(Studi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

LARAS AYU MAULIDA ZAHRA
NPM. 21041010288

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT
ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN E-**

GOVERNMENT

(Studi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



OLEH:

LARAS AYU MAULIDA ZAHRA
NPM. 21041010288

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK DALAM
MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT (Studi di Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

Disusun oleh:

Laras Ayu Maulida Zahra
NPM. 21041010288

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP.196801161994032001

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK DALAM
MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT (Studi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan

Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

Disusun oleh:

Laras Ayu Maulida Zahra
NPM. 21041010288

Pembimbing

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

Menyetujui,
Tim Penguji,
1. Ketua

Rosyidatuzzahro A., S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008
2. Sekretaris

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 1968011619940320001
3. Sekretaris

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP. M.PA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680418202121006

LEMBAR REVISI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK DALAM
MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT (Studi di Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

Disusun oleh:

Laras Ayu Maulida Zahra
NPM. 21041010288

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 2 Oktober 2025

KETUA

SEKRETARIS

ANGGOTA

Rosvidatuzzahro A., S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 1968011619940320001

Vidva Imanuari Pertiwi, S.AP. M.PA
NIP. 199509122024062002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laras Ayu Maulida Zahra
NPM : 21041010288
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir (Skripsi) Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 1 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Laras Ayu Maulida Zahra
NPM.21041010288

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT** (Studi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)”.

Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi dengan penuh perhatian dan kesabaran selalu memberikan dorongan dan semangat serta meluangkan waktu untuk penulis demi terselesaikannya penelitian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
2. Ibu Dr. Susi Hardjati, M.AP selaku Korprogdi Administrasi Publik
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku dosen pembimbing

4. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan serta doa yang terus mengalir tanpa henti.
5. Intan Noor Fazrina, Wina Aprillia Dini selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Muhammad Rizky Alpareza selaku *support system* penulis yang selalu ada untuk menemani dalam proses penulisan sampai dengan selesai
7. Teman-teman seperjuangan dari Administrasi Publik Angkatan 2021 yang terus memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta saling mendoakan, sehingga tercipta kekompakan yang kuat dalam berjuang bersama meraih gelar sarjana.

Akhirnya, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Segala bentuk saran dan kritik sangat penulis harapkan guna meningkatkan dan menyempurnakan penulisan di masa mendatang, sehingga laporan ini menjadi lebih bermanfaat.

Surabaya, 30 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang.....	17

1.2	Rumusan Masalah.....	16
1.3	Tujuan Penelitian	16
1.4	Manfaat Penelitian	16
1.4.1	Manfaat Teoritis:	16
1.4.2	Manfaat Praktis:.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		18
2.1	Penelitian Terdahulu	18
2.2	Landasan Teori	23
2.2.1	Kebijakan Publik	23
2.2.2	Implementasi Kebijakan Publik.....	26
2.3	E-Government.....	29
2.4	Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Lokasi Penelitian	36

3.3	Fokus Penelitian.....	37
3.4	Sumber Data	39
3.5	Teknik Penentuan Informan	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.8	Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1	Letak, Batas, dan Wilayah Kota Tangerang Selatan.....	49
4.1.2	Motto, Visi, dan Misi Kota Tangerang Selatan	52
4.1.3	Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan.....	53
4.1.4	Visi dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan	55
4.1.5	Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan	56

4.1.6	Tugas pokok, Fungsi, dan Wewenang Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan	59
4.1.7	Alamat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan	67
4.1.8	Komposisi Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Kota Tangerang Selatan	67
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Penyajian Data	72
4.2.1.1	<i>Idealized Policy</i>	73
4.2.1.2	<i>Target Groups</i>	78
4.2.1.3	<i>Implementing Organization</i>	82
4.2.1.4	<i>Environmental Organization</i>	87
4.3	Pembahasan	92
4.3.1	<i>Idealized Policy</i>	93
4.3.2	<i>Target Groups</i>	93
4.3.3	<i>Implementing Organization</i>	95

4.3.4	<i>Environmental Organization</i>	97
BAB V PENUTUP		104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pegawai Pemerintah Tangerang Selatan Februari 2024 .. 14

Tabel 2.1 Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Sertifikat Elektronik.....	13
Gambar 4. 1 Peta Kota Tangerang Selatan.....	49
Gambar 4.1.7.1 Lokasi Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan.....	67
Gambar 4.2.1.1 Contoh Sertifikat Elektronik.....	75
Gambar 4.2.1.2 Tampilan AMANDO	80
Gambar 4.2.1.3 Tampilan SISUMAKER	80
Gambar 4.2.1.3.1 Tampilan Dokumen Yang Harus Ditandatangani.....	86
Gambar 4.2.1.3.2 Tampilan Riwayat Penandatanganan.....	86
Gambar 4.2.1.4.1 Gambar Verifikasi 2 Langkah	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	115
Lampiran 2 Pedoman Observasi	121
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	121
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	122
Lampiran 5 <i>Letter Of Acceptance</i>	123
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal	124
Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian	125
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	126
Lampiran 9 Bukti Plagiasi.....	127

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK DALAM

MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT (Studi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Selatan)

Laras Ayu Maulida Zahra

NPM. 21041010288

Sertifikat elektronik, yang direpresentasikan sebagai tanda tangan digital berbasis barcode, merupakan komponen penting e-government dalam mewujudkan administrasi yang efisien, akuntabel, dan transparan. Melalui Peraturan Wali Kota Nomor 71 Tahun 2022, penerapannya di Kota Tangerang Selatan dipelopori oleh BKPSDM dengan dukungan aplikasi seperti SISUMAKER dan AMANDO. Dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Smith, penelitian ini menemukan bahwa kebijakan tersebut mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan legalitas administrasi melalui percepatan proses birokrasi serta penggantian tanda tangan fisik. Keberhasilan kebijakan didukung oleh koordinasi, komitmen kepemimpinan, serta program pelatihan, meskipun masih terdapat tantangan berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan perbedaan tingkat adaptasi pegawai. Secara keseluruhan, kebijakan ini berkontribusi signifikan terhadap modernisasi administrasi pemerintahan dan memerlukan sosialisasi serta penguatan kapasitas secara berkelanjutan.

Kata kunci: Sertifikat Elektronik, *E-Government*, Implementasi Kebijakan.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC CERTIFICATE POLICY IN REALIZING *E-GOVERNMENT* (Study at the Civil Service and Human Resources Development Agency of South Tangerang City)

Laras Ayu Maulida Zahra

NPM. 21041010288

An electronic certificate, represented as a barcode-based digital signature, is a key component of e-government aimed at creating an efficient, accountable, and transparent administration. Regulated by Mayor Regulation No. 71 of 2022, its implementation in South Tangerang City is pioneered by BKPSDM, supported by applications such as SISUMAKER and AMANDO. Using Smith's policy implementation theory, this study finds that the policy has improved efficiency, transparency, and administrative legality by accelerating bureaucratic processes and replacing physical signatures. Success is driven by coordination, leadership, and training, though challenges remain in digital literacy, infrastructure, and employee adaptation. Overall, the policy significantly advances administrative modernization and requires ongoing socialization and capacity building.

Keywords: Electronic Certificate, *E-Government*, Policy Implementation