

ABSTRAK

Industri 4.0 selalu berevolusi membuat digital menjadi sebuah lompatan besar dalam sektor industri, teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, terbuka dan bertanggung jawab serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, oleh karena itu untuk mewujudkannya perlu dilakukan evaluasi. Namun dengan adanya perubahan pedoman evaluasi SPBE yang telah menggunakan pedoman PERMEN PAN-RB No. 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE membuat instansi pemerintah melakukan perubahan dan pengembangan secara signifikan untuk dapat mempertahankan predikat dan meningkatkan nilai tingkat kematangan SPBE untuk dapat mencapai target yang diinginkan, dalam mengimbangi perubahan tersebut perlu dilakukannya evaluasi terhadap penerapan SPBE dengan melakukan penilaian tingkat kematangan SPBE. Evaluasi SPBE yang dilakukan didalam penelitian ini berfokus pada domain layanan SPBE yang dilaksanakan dengan menggunakan analisis kesenjangan untuk menilai setiap aspek dan indikator pada domain Layanan SPBE dengan melalui proses observasi dan peninjauan terhadap data dukung yang tersedia serta melakukan penilaian secara mandiri terhadap data dukung yang ada berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 59 Tahun 2020. Evaluasi yang telah dilakukan di dalam penelitian ini menghasilkan nilai indeks domain layanan SPBE sebesar 3.16 dengan cakupan nilai terdapat 2 aspek domain yakni, layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik, dengan total keseluruhan indikator sebesar 16 indikator yang menjadi fokus utama pelaksanaan evaluasi. Untuk dapat mempertahankan predikat yang ada serta menjaga dan meningkatkan kualitas penggunaan layanan SPBE maka terdapat rekomendasi yang dapat digunakan sebagai solusi untuk dapat meningkatkan kualitas dan nilai dalam penggunaan layanan SPBE Diskominfo Kota Bandung.

Kata kunci—*Teknologi informasi, SPBE, domain layanan, evaluasi, Permen PAN-RB 59/2020*