

**EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
MENGUNAKAN PERATURAN MENTERI PAN-RB NOMOR 59 TAHUN 2020
TENTANG PEMANTAUAN DAN EVALUASI SPBE PADA DOMAIN LAYANAN
DI DISKOMINFO KOTA BANDUNG**

***EVALUATION OF THE ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM
USING THE REGULATION OF THE MINISTER OF PAN-RB NUMBER
59 OF 2020 CONCERNING MONITORING AND EVALUATION OF SPBE
ON THE SERVICE DOMAIN IN DISKOMINFO CITY OF BANDUNG***

Anisa Widia Dini Putri¹, Lukman Abdurrahman², Ryan Adhitya Nugraha³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

¹anisawdp@student.telkomuniversity.ac.id, ²abdural@telkomuniveristy.co.id,

³ranugraha@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Industri 4.0 selalu berevolusi membuat digital menjadi sebuah lompatan besar dalam sektor industri, teknologi informasi dan komunikasi serta pemerintahan. Berdasarkan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, didalam pengembangan sistem perlu peningkatan dalam implementasi SPBE khususnya pada pembangunan *platform*, oleh karena itu perlu dilakukannya evaluasi. Evaluasi SPBE dilaksanakan dengan bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi Tingkat Kematangan dan melakukan penilaian terhadap Tingkat Kematangan pada domain layanan SPBE berdasarkan permen PAN-RB No 59 Tahun 2020. Kegiatan Evaluasi SPBE dilaksanakan dengan menggunakan analisa kesenjangan untuk menilai setiap aspek dan indikator pada domain Layanan SPBE dengan melakukan peninjauan terhadap data dukung yang tersedia dan melakukan penilaian secara mandiri terhadap data dukung yang ada berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 59 Tahun 2020. Evaluasi yang telah dilakukan menghasilkan indeks domain layanan SPBE sebesar 3.16 dengan cakupan 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. Namun 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.

Abstract

Industry 4.0 is always evolving, making digital a big leap in the industrial sector, information and communication technology and government. Based on presidential regulation number 95 of 2018 concerning SPBE which aims to realize clean, effective, transparent and accountable governance as well as quality and reliable public services, in system development it is necessary to improve the implementation of SPBE, especially on platform development, therefore it is necessary to do evaluation. The SPBE evaluation was carried out with the aim of identifying the Maturity Level condition and conducting an assessment of the Maturity Level in the SPBE service domain based on PAN-RB Regulation No. 59 of 2020. The SPBE evaluation activity was carried out using gap analysis to assess every aspect and indicator in the SPBE service domain by conducting review of the available supporting data and conduct an independent assessment of the existing supporting data based on the Regulation of the Minister of PANRB No. 59 of 2020. The evaluation has resulted in an SPBE service domain index of 3.16 with a coverage of 2 domain aspects, namely Electronic-Based Government Administration Services and Electronic-Based Public Services, with a total of 16 indicators that are the main focus of the evaluation. However, to be able to maintain the existing predicate and maintain and improve the quality of SPBE service use, there are recommendations that can be used as a solution to improve the quality and value in the use of SPBE services at Diskominfo Bandung City.

Keywords: *Information technology, SPBE, service domain, evaluation, PAN-RB Ministerial Regulation 59/2020*

1. Pendahuluan

Digital menjadi sebuah lompatan besar dalam sektor industri, teknologi informasi dan komunikasi untuk mengambil peran penting dalam membantu manusia untuk menyelesaikan permasalahan. Pada tahun 2018 presiden Indonesia meminta aparat pemerintahan untuk menciptakan peraturan baru mengenai pelayanan publik dan pengintegrasian data pemerintahan kedalam sistem informasi agar mempermudah dalam melakukan kontrol dan monitoring data dengan menciptakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertuang pada peraturan presiden nomor 95 tahun 2018. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE [1]. Berdasarkan penilaian tingkat kematangan SPBE pada tahun 2019 menunjukkan bahwa nilai indeks SPBE pada Kota Bandung sebesar 3,72 dengan predikat SPBE sangat baik, dimana pada aspek *domain* layanan SPBE Kota Bandung mendapatkan nilai indeks SPBE pada tahun 2019 sebesar 4,52 dengan predikat sangat baik yang di kalkulasikan dari hasil pencapaian nilai indeks SPBE pada layanan Administrasi Pemerintahan dengan nilai indeks SPBE sebesar 4,71 dengan predikat sangat baik dan pada layanan publik mendapatkan nilai indeks sebesar 4.17 dengan predikat sangat baik [2]. 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 Kota Bandung melakukan perubahan dan pengembangan secara signifikan untuk dapat mempertahankan predikat dan meningkatkan nilai tingkat kematangan SPBE sehingga dapat mencapai target yang diinginkan, didalam mengimbangi perubahan tersebut perlu dilakukannya evaluasi terhadap penerapan SPBE untuk mengetahui tingkat kematangan pada domain layanan SPBE di Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan permen PAN-RB No 59 Tahun 2020. Evaluasi tingkat kematangan yang digunakan selama penelitian menggunakan model tingkat kematangan kapabilitas Layanan yang digunakan secara luas dalam dunia pengembangan perangkat lunak dengan istilah yang dikenal sebagai EMM (*E-Government Maturity Model*). Hal ini digunakan dalam menentukan angka tingkat kematangan seluruh indikator pada setiap aspek yang ada di dalam domain layanan SPBE. Dengan demikian, kondisi eksisting terkait tingkat kematangan indikator, aspek serta indeks domain dapat diketahui dan membantu dalam menentukan target atau tujuan peningkatan untuk kedepannya.

2. Dasar Teori

2.1. Tingkat Kematangan Kapabilitas Layanan

Didalam penelitian ini tingkat kematangan kapabilitas layanan digunakan untuk pengukuran tingkat kematangan layanan SPBE yaitu layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Terdiri dari 5 pengukuran di dalam tingkat kematangan kapabilitas layanan yaitu informasi, integrasi, transaksi, kolaborasi dan optimum.

2.2. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE yang ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, terpercaya, terbuka dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas.

2.3. Peraturan presiden No.95 Tahun 2018

Peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang menjelaskan bahwa untuk dapat memiliki tata kelola yang terpadu diperlukannya suatu sistem yang dapat membuat data saling terintegrasi satu dengan yang lain dimana hal tersebut dapat terwujud dengan adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik.

2.4. Permen PAN-RB No.59 Tahun 2020

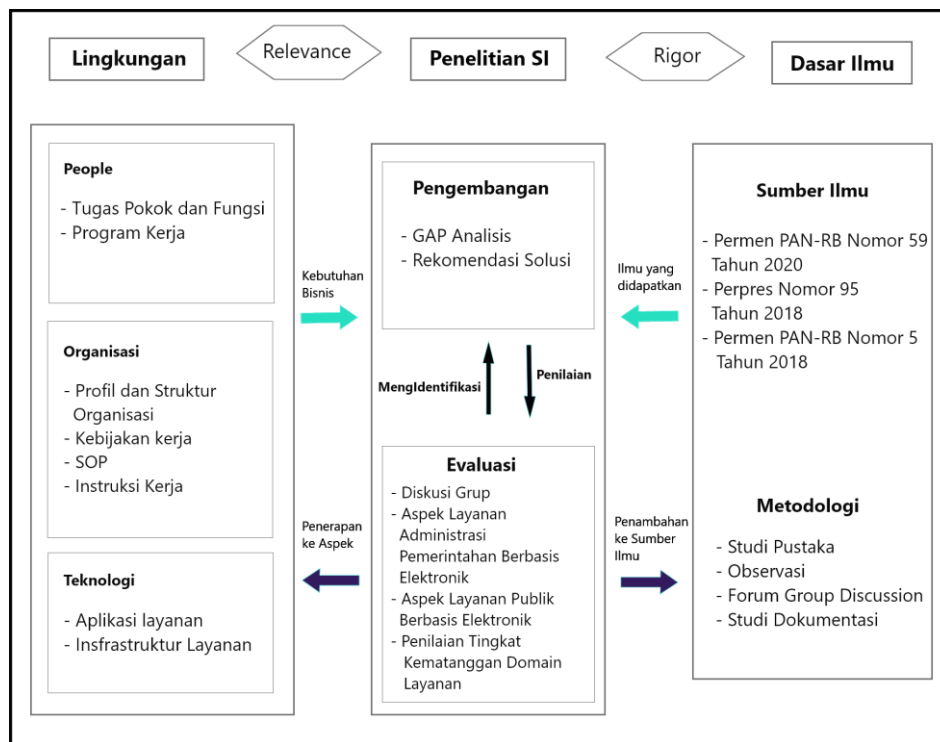
Peraturan menteri PAN-RB nomor 59 tahun 2020 tentang pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menjelaskan bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 71 ayat 3 peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang berisi tentang ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman evaluasi SPBE yang telah diatur didalam peraturan menteri yang melaksanakan urusan didalam pemerintahan di bidang aparatur negara. Permen PAN- RB nomor 59 tahun 2020 ini menjelaskan dan mengatur tentang metode pemantauan dan evaluasi SPBE. Permen PAN- RB nomor 59 tahun 2020 merupakan peraturan yang disusun dengan hasil revisi dari permen PAN-RB Nomor 5 tahun 2018 [3].

3. Metode Penelitian

3.1. Model Konseptual

Model konseptual ini digunakan sebagai acuan didalam penelitian yang mana Permen PANRB nomor 59

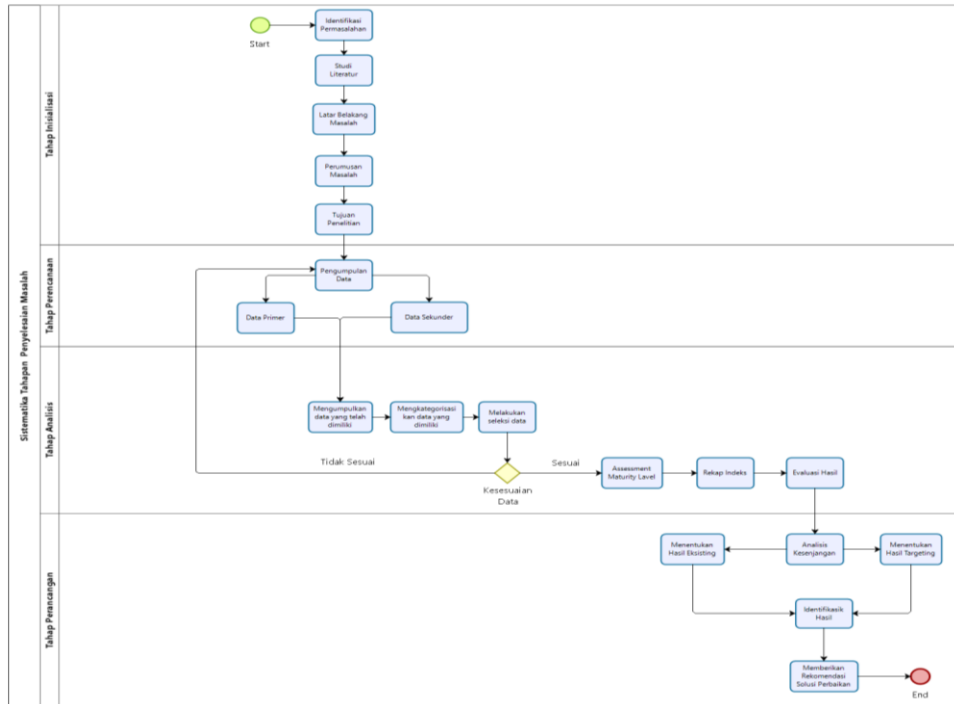
tahun 2020 sebagai pedoman utama yang di gunakan di dalam penelitian ini. model konseptual menjelaskan gambaran alur pemikiran penelitian yang diawali dengan perumusan masalah, analisis kebutuhan, hingga pembuatan solusi yang mana hal tersebut menunjukkan hubungan variable yang telah di identifikasikan.



Gambar 1 Model konseptual

3.2. Sistematika Penelitian

Sistematika Penyelesaian Masalah digunakan untuk membantu menggambarkan bagaimana penulis melakukan penelitian dan merancang rekomendasi terkait permasalahan terkait tentang evaluasi tingkat kematangan domain layanan SPBE. Sistematis penelitian ini terdiri dari tahap inisiasi, tahap perencanaan, tahap analisis, dan tahap perancangan dimana tahapan-tahapan ini dapat membantu penulis dalam membuat gambaran aktivitas yang dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 2 Sistematika Penelitian

4. Pembahasan

Bagian pembahasan berisikan uraian tentang pedoman penilaian hingga pembahasan hasil evaluasi dan rekomendasi peningkatan pelaksanaan domain layanan SPBE.

4.1. Daftar Indikator Penilaian

Tabel 1 Indikator Penilaian

| Aspek SPBE | Indikator |
|---|--|
| Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik | Indikator 32 - Tingkat Kematangan Layanan Perencanaan |
| | Indikator 33 - Tingkat Kematangan Layanan Penganggaran |
| | Indikator 34 - Tingkat Kematangan Layanan Keuangan |
| | Indikator 35 - Tingkat Kematangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa |
| | Indikator 36 - Tingkat Kematangan Layanan Kepegawaian |
| | Indikator 37 - Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis |
| | Indikator 38 - Tingkat Kematangan Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah |
| | Indikator 39 - Tingkat Kematangan Layanan Pengawasan Internal Pemerintah |
| | Indikator 40 - Tingkat Kematangan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi |
| | Indikator 41 - Tingkat Kematangan Layanan Kinerja Pegawai |
| Layanan Publik Berbasis Elektronik | Indikator 42 -Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan |
| | Indikator 43 -Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka |

| |
|--|
| Indikator 44 -Tingkat Kematangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) |
| Indikator 45 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 1 |
| Indikator 46 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 2 |
| Indikator 47 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 3 |

Pada Tabel ini memaparkan semua aspek dan indikator yang ada di dalam domain layanan SPBE, yang menunjukkan bahwa terdapat 16 indikator dan 2 aspek yang ada di dalam domain Layanan. Setiap indikator akan ditentukan tingkat kematangannya berdasarkan data dukung dan observasi yang dilakukan.

4.2. Kriteria Penilaian Tingkat Kematangan

Tingkat kematangan kapabilitas layanan merupakan pengukuran kemampuan organisasi pada suatu layanan dan akan digunakan untuk pengukuran tingkat kematangan layanan SPBE yaitu layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Terdiri dari 5 pengukuran di dalam tingkat kematangan kapabilitas layanan yaitu informasi, integrasi, transaksi, kolaborasi dan optimum.

Tabel 2 Kriteria Penilaian Tingkat Kematangan

| Tingkat | Kriteria |
|----------------|--|
| 1 - Informasi | Layanan SPBE diberikan dalam bentuk informasi satu arah |
| 2 - Interaksi | Kriteria tingkat informasi telah terpenuhi. Layanan SPBE diberikan dalam bentuk interaksi dua arah |
| 3 - Transaksi | Kriteria tingkat interaksi telah terpenuhi. Layanan SPBE diberikan melalui satu kesatuan transaksi operasi dengan menggunakan beberapa sumber daya SPBE |
| 4 - Kolaborasi | Kriteria tingkat Transaksi telah terpenuhi. Layanan SPBE diberikan melalui integrasi/ kolaborasi dengan layanan SPBE lain |
| 5 - Optimum | Kriteria tingkat kolaborasi telah terpenuhi. Layanan SPBE telah dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas menyesuaikan perubahan kebutuhan di lingkungan internal dan eksternal |

4.3. Predikat Penilaian SPBE

Predikat penilaian indeks SPBE dibagi atas beberapa kelompok dengan perhitungan skala 1 – 5 berdasarkan Tabel dibawah ini.

Tabel 3 Predikat Penilaian SPBE

| Nilai Indeks | Predikat |
|--------------|-------------|
| 4.2 – 5.0 | Memuaskan |
| 3.5 - <4.2 | Sangat Baik |
| 2.6 - <3.5 | Baik |
| 1.8 - <2.6 | Cukup |
| <1.8 | Kurang |

4.4. Penentuan Tingkat Kematangan

Penentuan tingkat kematangan digunakan dalam mengetahui nilai tingkat kematangan yang ada di dalam indikator pada domain Layanan SPBE di Diskominfo Kota Bandung. Pengelompokan tingkat kematangan dibedakan berdasarkan aspeknya, kemudian dilakukan perhitungan tingkat kematangan per indikator serta menentukan nilai indeks tiap aspek.

Tabel 4 Tingkat Kematangan Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

| Nomor Indikator | Nama Indikator | Tingkat Kematangan |
|---|--|--------------------|
| Indikator 32 | Tingkat Kematangan Layanan Perencanaan | 1 |
| Indikator 33 | Tingkat Kematangan Layanan Penganggaran | 1 |
| Indikator 34 | Tingkat Kematangan Layanan Keuangan | 4 |
| Indikator 35 | Tingkat Kematangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa | 5 |
| Indikator 36 | Tingkat Kematangan Layanan Kepegawaian | 3 |
| Indikator 37 | Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis | 1 |
| Indikator 38 | Tingkat Kematangan Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah | 3 |
| Indikator 39 | Tingkat Kematangan Layanan Pengawasan Internal Pemerintah | 1 |
| Indikator 40 | Tingkat Kematangan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi | 5 |
| Indikator 41 | Tingkat Kematangan Layanan Kinerja Pegawai | 1 |
| Indeks Aspek 7 – Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik | | 2,5 |
| Nomor Indikator | Nama Indikator | Tingkat Kematangan |
| Indikator 42 | Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan | 4 |
| Indikator 43 | Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka | 5 |
| Indikator 44 | Tingkat Kematangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) | 4 |
| Indikator 46 | Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 2 | 5 |
| Indikator 47 | Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 3 | 3 |
| Indeks Aspek 8 – Layanan Publik Berbasis Elektronik | | 4,166666667 |

Tabel 5 Tingkat Kematangan Layanan Publik Berbasis Elektronik

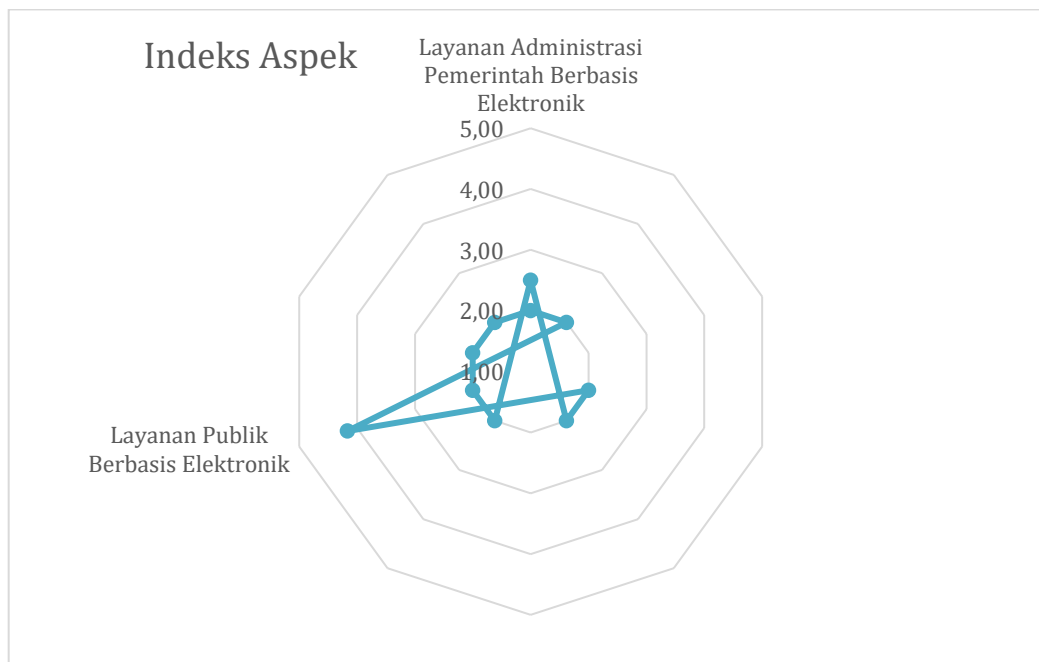
Tabel 4 dan 5 menampilkan hasil eksisting terkait penilaian tingkat kematangan tiap indikator yang ada di dalam domain layanan SPBE. Sesuai dengan predikat penilaian SPBE yang diatur di dalam Permen PAN-RB No 59 tahun 2020, didalam domain layanan memiliki 2 aspek yakni Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik yang mendapatkan predikat “Cukup Baik”, dan Layanan Publik Berbasis Elektronik yang mendapatkan predikat “Sangat Baik”.

Tabel 6 Indeks Domain Layanan SPBE

| Aspek | Indeks |
|---|-----------------|
| Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik | 3 |
| Layanan Publik Berbasis Elektronik | 4,166666667 |
| Indeks Domain Layanan SPBE | 3,159341 |

Pada Tabel 6 menunjukkan perolehan nilai indeks domain layanan SPBE pada Diskominfo Kota Bandung mendapatkan nilai sebesar 3.16 dengan predikat “Baik”. Gambaran terkait indeks tingkat kematangan aspek

pada domain layanan SPBE dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Indeks Tingkat Kematangn Aspek

Pada Gambar 3 memaparkan kedua aspek yang ada di dalam layanan SPBE pada Diskominfo Kota Bandung. Grafik diatas memaparkan seluruh aspek yang ada beserta tingkat kematangannya masing-masing.

4.5. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan saran atau usulan yang diberikan untuk meningkatkan tingkat kematangan pada aspek yang telah dinilai sebelumnya. Hal tersebut dipetakan ke dalam analisa kesenjangan (*Gap Analysis*) yang akan membantu dalam menentukan saran ataupun rekomendasi yang sesuai.

4.5.1. Rekomendasi Aspek 7 – Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Tabel 7 Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

| Nama Indikator | Eksisting Tingkat Kematangan | Target Tingkat Kematangan |
|--|------------------------------|---------------------------|
| Indikator 32 -Tingkat Kematangan Layanan Perencanaan | 1 | 2 |
| Indikator 33 - Tingkat Kematangan Layanan Penganggaran | 1 | 2 |
| Indikator 34 - Tingkat Kematangan Layanan Keuangan | 4 | 5 |
| Indikator 35 - Tingkat Kematangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa | 5 | 5 |
| Indikator 36 - Tingkat Kematangan Layanan Kepegawaian | 3 | 4 |
| Indikator 37 - Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis | 1 | 2 |
| Indikator 38 - Tingkat Kematangan Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah | 3 | 4 |
| Indikator 39 - Tingkat Kematangan Layanan Pengawasan Internal Pemerintah | 1 | 2 |

| | | |
|---|------------|----------|
| Indikator 40 - Tingkat Kematangan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi | 5 | 5 |
| Indikator 41 - Tingkat Kematangan Layanan Kinerja Pegawai | 1 | 2 |
| Indeks Aspek 7 – Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik | 2,5 | 3 |

Pada Tabel 7 memaparkan kondisi eksisting dan kondisi target terkait aspek 7 dengan keterangan bahwa pengimplementasian SPBE pada aspek Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik sudah mencapai indeks yang cukup baik yakni 2,5. Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik didalam instansi dinilai mampu untuk memenuhi visi dan misi SPBE instansi dengan penerapan sasaran/target yang dapat dicapai dan terukur. Namun, berdasarkan hasil capaian tersebut menyatakan bahwa nilai indek pada Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik mengalami penurunan. Rata-rata indikator yang ada didalam aspek Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik memperoleh angka tingkat kematangan 1. Adapun beberapa rekomendasi yang ditawarkan ,yakni perlu adanya penambahan fitur layanan terbaru, perlu adanya SOP layanan yang mengatur segala aktivitas serta alur kerja didalam layanan dari mulai layanan memberikan Informasi kepada pengguna, Adanya kontrak, perjanjian dan peraturan yang mengatur sistem kolaborasi didalam suatu layanan sehingga alur kerja sistem layanan yang berkolaborasi lebih terstruktur dan efisien dan Melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap kinerja layanan terkait penggunaan aplikasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi telah memberi dampak positif untuk entitas instansi maupun entitas eksternal.

4.5.2. Rekomendasi Aspek 8 – Layanan Publik Berbasis Elektronik

Tabel 8 Layanan Publik Berbasis Elektronik

| Nama Indikator | Eksisting Tingkat Kematangan | Target Tingkat Kematangan |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|
| Indikator 42 -Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan | 4 | 5 |
| Indikator 43 -Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka | 5 | 5 |
| Indikator 44 -Tingkat Kematangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) | 4 | 5 |
| Indikator 45 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 1 | 4 | 5 |
| Indikator 46 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 2 | 5 | 5 |
| Indikator 47 -Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 3 | 3 | 4 |
| Rekomendasi Aspek 8 – Layanan Publik Berbasis Elektronik | 4,166666667 | 4,833333333 |

Pada Tabel 8 memaparkan kondisi eksisting dan kondisi targeting terkait aspek 8 dengan keterangan bahwa Implementasian SPBE pada aspek layanan publik berbasis elektronik memperoleh nilai indek sebesar 4,16 yang dimana nilai tersebut mendapatkan predikat “Sangat Baik”. Namun, berdasarkan hasil capaian tersebut menyatakan bahwa nilai indek pada layanan publik berbasis elektronik mengalami penurunan. Rata-rata indikator yang ada didalam aspek layanan publik berbasis elektronik memperoleh angka tingkat kematangan 4. Adapun rekomendasi yang ditawarkan adalah melakukan perbaikan dan pengembangan untuk peningkatan kualitas layanan seperti pengembangan pada fitur-fitur yang ada di dalam suatu layanan, Adanya kontrak, perjanjian dan peraturan yang mengatur sistem kolaborasi didalam suatu layanan sehingga alur kerja sistem layanan yang berkolaborasi lebih terstruktur dan efisien dan Melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap kinerja layanan terkait penggunaan aplikasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi telah memberi dampak positif untuk entitas instansi maupun entitas eksternal.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi tingkat kematangan kapabilitas layanan yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan evaluasi berpedoman kepada Permen PANRB 59/2020 dengan rekomendasi metode pelaksanaan evaluasi dilakukan dengan observasi lapangan, *forum group discussion* dan penilaian mandiri terhadap data dukung yang didapatkan.
2. Hasil evaluasi yang didapatkan mendapatkan nilai indeks domain Layanan SPBE sebesar 3.16 dengan rincian indeks tiap aspek yakni, Aspek Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik sebesar 2,5 dan layanan publik berbasis elektronik sebesar 4,16.
3. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi solusi yang berguna untuk membantu meningkatkan nilai tingkat kematangan pada domain layanan SPBE sebagai berikut:
 - a. Melakukan Perbaikan dan pengembangan untuk peningkatan kualitas layanan seperti pengembangan pada fitur-fitur yang ada di dalam suatu layanan, penambahan alur kerja atau langkah penggunaan layanan yang mudah dimengerti pengguna yang ada di dalam layanan, selain itu perbaikan dan pengembangan berkelanjutan bisa dilakukan pada aplikasi mobile yang dimiliki oleh tiap layanan.
 - b. Perlu adanya SOP layanan yang mengatur segala aktivitas serta alur kerja didalam layanan dari mulai layanan memberikan Informasi kepada pengguna, memberikan layanan interaksi seperti pencarian informasi, pengunggahan dan pengunduhan dokumen, memberikan layanan transaksi basis data, validasi data, mekanisme persetujuan, dan analitik data. memberikan layanan kolaborasi serta aturan perubahan dan pengembangan dalam suatu layanan.
 - c. Adanya kontrak, perjanjian dan peraturan yang mengatur sistem kolaborasi didalam suatu layanan sehingga alur kerja sistem layanan yang berkolaborasi lebih terstruktur dan efisien.
 - d. Melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap kinerja layanan terkait penggunaan aplikasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi telah memberi dampak positif untuk entitas instansi maupun entitas eksternal.

Referensi:

- [1] Pemerintah RI, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," Media Huk., 2018.
- [2] Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2020.
- [3] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2018). Tentang SPBE. Retrieved From spbe.go.id: <https://spbe.go.id/>. Diakses pada tanggal 08 oktober 2020.