



**PEMERINTAH  
KABUPATEN  
KARANGASEM**

# **DOKUMEN MANAJEMEN LAYANAN**

**SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE)**

**2024**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM**

Jl. Ngurah Rai No. 29 Amlapura 80811

**KATA PENGANTAR**  
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN KARANGASEM**



*Om Swastyastu.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem pada tahun ini telah membuat dokumen manajemen layanan SPBE yang berisi tentang serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyusun dokumen peta rencana SPBE.

Dengan telah disusunnya Dokumen ini, maka dapat dilihat gambaran layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Karangasem dalam mencapai tujuan/sasaran kegiatan yang telah ditetapkan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan digitalisasi pemerintahan. Besar harapan kami, selain berguna bagi pihak internal, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem, pelaksanaan layanan SPBE yang dilaksanakan bersama-sama oleh seluruh Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Karangasem ini dapat turut berperan dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik di Pemerintah Kabupaten Karangasem.

Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem sehingga memungkinkan terbitnya dokumen ini. Saran dan kritik untuk perhitungan dan penyajian dokumen ini sangat kami harapkan, dan semoga dokumen ini dapat bermanfaat, terima kasih.

*Om Shanti Shanti Shanti Om.*

Karangasem, 29 Mei 2024



*Ditandatangani secara elektronik oleh:*  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

**Artha Negara, S.STP., MAP**

NIP. 19820722 200012 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Manajemen Layanan SPBE.....	2
C. Manfaat dan Sasaran yang Diharapkan.....	3
D. Ruang Lingkup.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	4
BAB III KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	8
A. Konsep Manajemen Layanan SPBE.....	8
B. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	9
C. Standar Teknis Persyaratan Keberlangsungan Layanan .....	19
1. Pelayanan Pengguna.....	19
2. Pelayanan Pengoperasian Aplikasi.....	20
BAB IV STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	21
BAB V PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	22
A. Perencanaan .....	22
B. Pelayanan Pengguna .....	23
C. Pengoperasian Layanan.....	23
D. Pengelolaan Layanan .....	23
E. Evaluasi.....	23
F. Proses Manajemen Layanan Di Kabupaten Karangasem.....	23
G. Integrasi Aplikasi di Kabupaten Karangasem.....	24
BAB VI PENUTUP .....	27

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Penerapan SPBE diharapkan dapat memperbaiki tata kelola pemerintahan sehingga bisa mencapai efisiensi, integrasi, dan berbagi pakai.

Penerapan SPBE sendiri berangkat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi selama ini, seperti terjadinya pemborosan anggaran belanja TIK akibat dari setiap Kementerian/Lembaga Pemerintah/Pemerintah Daerah membangun aplikasi pemerintahan sendiri-sendiri. Dengan kondisi seperti itu juga terjadi disintegrasi sistem informasi pemerintahan sehingga validitas data pemerintah kurang diyakini sepenuhnya. Masyarakat juga menuntut pelayanan publik yang transparan, cepat, dan efektif. Oleh karenanya penerapan SPBE dilakukan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu juga untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi.

Berkembangnya teknologi dan sistem informasi saat ini tidak hanya berdampak pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan layanan, namun juga menjadi pemacu bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini mengingat pemerintah sebagai pelayan publik (*public servant*) yang tentunya harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat ini merupakan tolak ukur di dalam melihat keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Implikasi kinerja pelayanan aparatur pemerintah juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana terdapat 8 (delapan) area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana. Dalam Penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal di dalam pemerintahan agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Beberapa diantaranya seperti: apakah dalam kementerian/lembaga/pemerintah telah menerapkan manajemen layanan SPBE, menerapkan layanan kepegawaian berbasis elektronik, menerapkan layanan kearsipan berbasis elektronik, dan menerapkan layanan publik berbasis elektronik.

Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi, karena memberi pengaruh besar dalam pencapaian Reformasi Birokrasi pada kementerian/lembaga/pemerintah tersebut. Selain penerapan SPBE dalam aspek internal manajemen pemerintahan, pengaruh SPBE ini juga membawa dampak besar kepada masyarakat pengguna layanan. Banyak inovasi layanan publik bermunculan, namun dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi ini, banyak dampak positif yang timbul karenanya.

Pertama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah di sediakan; dan Kedua, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. Ketiga, pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE. Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE. Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE. Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik yang dalam implementasinya sudah berbasis elektronik. Saat ini Pemerintah Kabupaten Karangasem telah melakukan berbagai upaya dalam peningkatan Layanan SPBE dengan cara meningkatkan kolaborasi antar instansi agar pelaksanaan Layanan SPBE dapat berjalan dengan optimal. Dokumen Manajemen Layanan SPBE ini menggambarkan kondisi manajemen layanan SPBE dari mulai kebijakan/regulasi, tata kelola dan implementasinya.

## **B. Tujuan Manajemen Layanan SPBE**

Tujuan Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut:

1. Mengelola sistem layanan SPBE di Kabupaten Karangasem baik layanan administrasi pemerintahan maupun layanan publik berbasis elektronik yang berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif;
2. Meningkatkan kualitas layanan SPBE di Kabupaten Karangasem;

3. Menyediakan layanan berbasis elektronik yang dapat dipergunakan sebagai media pengendali, perencanaan, evaluasi, serta sebagai sarana perbaikan berkelanjutan;
4. Menjamin keberlangsungan Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem.

### **C. Manfaat dan Sasaran yang Diharapkan**

Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan SPBE dalam penerapan SPBE adalah menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE melalui pengendalian pelayanan yang terjadi dalam SPBE. Selain itu juga memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.

### **D. Ruang Lingkup**

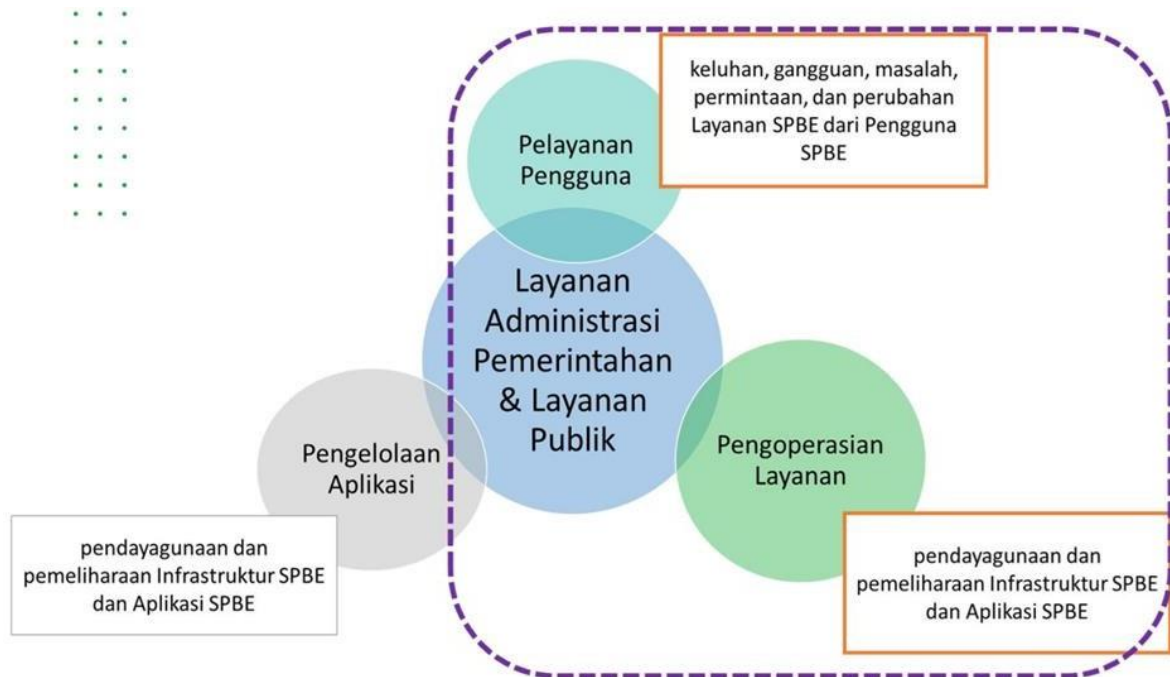
Ruang lingkup Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut:

1. Muatan Manajemen Layanan, meliputi:
  - a. Aktivitas: pelayanan pengguna pengaduan, permintaan, pengoperasian dan pengelolaan layanan yang dapat melingkupi pengelolaan Aplikasi SPBE dan perangkat infrastruktur pendukung SPBE lainnya; dan
  - b. Jenis: layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.
2. Penyelenggaraan Manajemen Layanan  
Penyelenggaraan Manajemen Layanan dapat diwujudkan dengan membangun layanan berbasis elektronik opsional untuk menjalankan proses atau tugas pokok dan fungsi yang ada, adapun penyelenggaraan ini terdiri dari:
  - a. Pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengelola kepada pengguna dan begitu sebaliknya; dan
  - b. Pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

## BAB II GAMBARAN UMUM

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE.

Gambar 2.1. Gambaran Manajemen Layanan SPBE



Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE. Namun sampai saat ini, Pedoman Manajemen Layanan belum dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem mengacu pada peraturan-peraturan terkait penyelenggaraan SPBE, dan dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem. Kegiatan dari manajemen pelayanan dapat dilihat pada gambar di atas.

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan terdiri dari:

- a. Kegiatan Layanan Administrasi Pemerintahan  
Maksud dari kegiatan layanan administrasi pemerintahan yaitu seluruh kegiatan layanan yang dilakukan untuk mendukung dari tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan tersebut secara internal;
- b. Kegiatan Layanan Publik  
Maksud dari kegiatan layanan publik yaitu seluruh kegiatan layanan yang dilaksanakan untuk melayani tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan kepada masyarakat umum atau publik.

Dalam pengimplementasiannya, manajemen layanan SPBE terdiri dari berbagai layanan yaitu:

- a. Pengoperasian layanan, merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE

- b. Pengelolaan aplikasi, merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE; dan
- c. Pelayanan pengguna, merupakan aktifitas yang berhubungan dengan pelayanan untuk mencari solusi dan penyelesaian dari berbagai keluhan, gangguan, masalah, permintaan dan perubahan layanan SPBE dari pengguna SPBE.



Gambar 2.2. Cakupan Layanan SPBE

Cakupan Layanan SPBE meliputi layanan dari Pemerintah ke Pemerintah (G2G), Pemerintah ke ASN (G2E), Pemerintah ke Masyarakat (G2C), dan Pemerintah ke Pelaku Usaha (G2B). Berikut layanan yang menjadi cakupan dalam keempat mekanisme tersebut, yaitu:

1. Pemerintah ke Pemerintah (G2G):
  - a. *e-Office*, merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* melalui penggunaan aplikasi untuk mempermudah kegiatan perkantoran. Dengan aplikasi ini, aktivitas penandatanganan surat dan pemberian disposisi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja meski sedang tidak berada di kantor. Dengan begitu, aktivitas surat menyurat bisa dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan cara manual.
  - b. *e-Planning*, merupakan aplikasi yang menginovasi proses Musrenbang Kecamatan, Kabupaten/Kota, Forum SKPD, Musrenbang RKPDP, RKPDP hingga KUA-PPAS menjadi lebih transparan, cepat, terintegrasi, konsisten dan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan diharapkan dapat menjadi *tools* dalam membantu percepatan penyelesaian dokumen sesuai waktu yang telah ditentukan. Aturan ini sebagaimana diatur dalam Pemandagri No 54 Tahun 2010 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pembangunan daerah. *E-planning* yang berisi tentang menu-menu RPJMD selama 5 tahunan bersama Rencana Kerja Tahunan (RKPDP) yang dimanifestasikan kedalam Renstra dan Renja SKPD yang disertai dengan laporan-laporan yang digunakan dalam penyusunan dokumen SKPD dan Pemerintah Daerah.
  - c. *e-Budgeting*, merupakan sistem penyusunan anggaran yang dibuat untuk memfasilitasi proses penyusunan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Sistem ini



- dihadirkan dalam bentuk aplikasi program komputer berbasis web. *e-Budgeting* merupakan salah satu perwujudan implementasi *e-Government* dalam mengelola keuangan pemerintah, memudahkan semua proses penyusunan anggaran yang sudah dibuat.
- d. *e-Monev*, merupakan sistem layanan yang mendukung pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan. Tujuannya untuk memantau perkembangan program pemerintah dan realisasi penyerapan anggaran.
  - e. *e-JDIH*, merupakan wadah pendayagunaan bersama atas dokumen hukum secara tertib, terpadu, dan berkesinambungan, serta merupakan sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informatika (secara elektronik).
2. Pemerintah ke ASN (G2E):
- a. *e-Kepegawaian*, merupakan sistem layanan untuk menangani berbagai hal dalam pengurusan kepegawaian mulai dari pengisian, pengolahan dan pemusatan data secara terkomputerisasi sehingga dapat menangani berbagai laporan yang berhubungan dengan kepegawaian. Aplikasi *e-Kepegawaian* digunakan untuk pengelolaan data kepegawaian secara terintegrasi, menghasilkan, menyimpan dan menyebarkan informasi yang terjamin mutunya, hingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan untuk pencapaian target.
  - b. *e-Pensiun*, merupakan sistem layanan yang digunakan untuk pengelolaan data ASN yang telah purna bakti secara terintegrasi.
3. Pemerintah ke Masyarakat (G2C)
- a. *e-Pengaduan*, merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara on line. Hal ini ditujukan agar pengaduan masyarakat bisa direspon dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, selain juga sebagai salah satu alat untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pemerintah.
  - b. *e-Kesehatan*, merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan dan informasi kesehatan, utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan proses kerja yang efektif dan efisien. Beberapa penerapan *e-kesehatan* di antaranya adalah: sistem informasi manajemen kesehatan (*health management information system*), rekam medis elektronik/rekam kesehatan elektronik (EMR/EHR), sistem surveilans (*surveillance system*), *health knowledge management*, telemedisin (*telemedicine*), *mobile health* (m-health), *consumer health informatics*, *elearning in health sciences*, dan *medical research*. Dalam hal ini, penggunaan solusi-solusi m-health dan telemedisin untuk mengatasi masalah infrastruktur, komunikasi, dan sumber daya manusia.
  - c. *e-Pendidikan*, merupakan layanan yang digunakan untuk pengelolaan data pendidikan secara terintegrasi dan pemberian pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informatika.
4. Pemerintah ke Pelaku Usaha (G2B)

- a. *e-Procurement*, penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah *business-to-business* (B2B) bertransaksi pembelian untuk barang dan jasa. Manfaat utama *e-procurement* meliputi menghemat anggaran, waktu, dan beban kerja tambahan. Keuntungan *e-procurement* tidak hanya meliputi penghematan uang tetapi penyederhanaan keseluruhan proses. Rencana-rencana yang optimal dapat dikomunikasikan dengan cepat kepada penyedia-penyedia jasa, oleh karena itu dapat mengurangi biaya dan pemborosan.

Keuntungan *e-procurement* meliputi pengurangan biaya *overhead* seperti pembelian agen, juga peningkatan kendali inventori, dan keseluruhan peningkatan siklus manufaktur. Sistem *e-procurement* membantu perusahaan-perusahaan mengkonsolidasikan data tentang pengadaan bermacam-macam barang baik secara langsung maupun tidak langsung.

- b. e-Perijinan, merupakan layanan perizinan berbasis elektronik/online untuk mempermudah masyarakat dalam hal mengajukan permohonan izin terkait pelayanan yang tersedia.

## BAB III KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN SPBE

### A. Konsep Manajemen Layanan SPBE

Manajemen Layanan merupakan serangkaian proses pelayanan kepada pengguna, pengoperasian layanan, dan pengelolaan Aplikasi SPBE agar Layanan SPBE dapat berjalan berkesinambungan dan berkualitas. Manajemen Layanan SPBE ini dilaksanakan untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.



Gambar 3.1. Lingkup dari Manajemen Layanan SPBE

Dari Gambar 3.1. terlihat bahwa ruang lingkup dari Manajemen Layanan SPBE terdiri dari:

- Kegiatan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi yang baku dan standar;
- Pemeliharaan aplikasi dan infrastruktur yang berdayaguna dan dipelihara terus-menerus; dan
- Penanganan gangguan dalam bentuk pengimplementasian helpdesk TIK.

Adapun beberapa hal yang berhubungan dengan manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE;
- Manajemen Layanan SPBE dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE;
- Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna;
- Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE;
- Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE;

- f. Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE;
- g. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE di tingkat pemerintah daerah dikoordinasikan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem; dan
- h. Pedoman Manajemen Layanan SPBE di tingkat nasional belum ditetapkan sehingga penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Karangasem mengacu pada peraturan perundangan yang terkait.

## B. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Layanan SPBE terdiri atas: (a) Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan (b) Layanan Publik Berbasis Elektronik. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Kabupaten Karangasem, sedangkan Layanan Publik Berbasis Elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Karangasem.

Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik diterapkan dengan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Umum.

Layanan Publik Berbasis Elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Layanan Publik Berbasis Elektronik dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Karangasem, dengan mengutamakan penggunaan Aplikasi Umum yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Dalam hal layanan publik berbasis elektronik memerlukan Aplikasi Khusus, Pemerintah Kabupaten Karangasem dapat melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus tersebut.

Berikut daftar layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Karangasem:

Tabel 3.1. Layanan SPBE di Lingkup Pemerintah Kabupaten Karangasem

Jenis Layanan	Aplikasi Pemerintah	Klasifikasi	OPD Pengelola	Nama Instansi Pemberi
Layanan Perencanaan	Siarak	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah)	Pusat		Kemendagri

	SIPKP	Pusat		Kementerian PUPR
	SIPPA	Pusat		Kementerian PUPR
	RKAS	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	MORENA	Pusat		BKKBN
Layanan Penganggaran	SIPPA	Pusat		Kementerian PUPR
	KRISNA DAK	Pusat		Deputi Bidang Pengembangan Regional Kementerian PPN/ Bappenas
Layanan Keuangan	SIP RFK	Lokal	Bagian Perekonomian dan Pembangunan	
	TPP Karangasem	Lokal	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	
	SIM-PBB P2	Lokal	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	
	SIM-PAD	Lokal	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	
	IPKD	Pusat		Kemendagri
	SISKUEDES	Pusat		Kemendagri & BPKP
	Markas BOS	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	Sistem Tunjangan (SIMTUN)	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	Sistem Pembayar (SIMBAR)	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	Sistem NRG	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	SIMTENDIK	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	SI PINTAR Enterprise	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	Om-Span	Pusat		Kementerian Keuangan
	Aladin (Aplikasi Alokasi Pelaporan DAK Non Fisik)	Pusat		Kementerian Keuangan

	On SPAM	Pusat		Kementerian Keuangan RI
	ALADIN	Pusat		Kementerian Keuangan RI
	EBUPOT	Pusat		Dirjen Pajak
	SimDa-NG / FMIS	Pusat		BPKP
	SIDAK (Sistem Informasi Dana Alokasi Khusus)	Pusat		Kementerian Investasi/BKPM RI
<b>Layanan Pengadaan Barang dan Jasa</b>	SI BARJAS	Lokal	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	
	LPSE	Pusat		LKPP
<b>Layanan Kepegawaian</b>	RUP	Pusat		LKPP
	e-sangkep	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
<b>Layanan Kearsipan</b>	Verval PTK (NUPTK & Perekaman PTK ke dapodik)	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	E-arsip	Lokal	Dinas Kesehatan	
<b>Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara</b>	SIKN-JIKN	Pusat		ANRI
	SRIKANDI	Pusat		Tanpa Identitas Pemberi
	E-Inventory	Lokal	Dinas Kesehatan	
<b>Layanan Pengawasan Internal terkait Pemerintah</b>	SIMDA-BMD	Pusat		BPKAD
	SIPADES	Pusat		Kemendagri
<b>Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi</b>	SIWASDALPELIK	Lokal	SATPOL PP	
	SIRESPON	Lokal	Inspektorat Daerah	
	OM-SPAN	Pusat		Kementerian Keuangan
	LHKPN	Pusat		KPK
	LHKASN	Pusat		Menpan RB
<b>Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi</b>	SIMONA	Pusat		BKPSDM
	E-SAKIP	Pusat		Kemenpan
	E-Monitoring 8 AKSI KONVERGENSI PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING	Pusat		Kemendagri
	IID	Pusat		Kemendagri
	EPDESKEL	Pusat		Kemendagri
	BOP SALUR	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	SI BOP AKSARA	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti

	SiTPAKD (Sistem Informasi Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah)	Pusat		OJK
Layanan Kinerja Pegawai	e-PAK	Lokal	Dinas Kesehatan	
	Presensi Karangasem	Lokal	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	
	SIPOP	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	MyPersonal	Lokal	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	
	Sistem Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIMPKB)	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	ASESMEN NASIONAL	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	SIBIJAK	Pusat		BPKP Perwakilan Provinsi Bali
Layanan Pengaduan Layanan Publik	WBS	Lokal	Inspektorat Daerah	
	Gita Padumas	Lokal	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman	
Layanan Data Terbuka	Website Inspektorat Daerah	Lokal	Inspektorat Daerah	
	Website Bappelitbangda Kab. Karangasem	Lokal	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pembangunan Daerah	

	Web BPBD	Lokal	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	
	WEBSITE BKPSDM	Lokal	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	
	WEB INFORMASI CORONA	Lokal	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	
	Website DPUPR Kabupaten Karangasem	Lokal	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang,	
			Perumahan Dan Kawasan Permukiman	
	Website DAMKAR Kabupaten Karangasem	Lokal	Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan	
	Website Disnaker	Lokal	Dinas Ketenagakerjaan	
	Website Disdukcapil	Lokal	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	
	WEBSITE Diskopperindag	Lokal	Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan	
	Website Dishub	Lokal	Dinas Perhubungan	
	Website Disbudpar	Lokal	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	
	Visiting Karangasem	Lokal	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	
	Website Dispustaka	Lokal	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	



WEBSITE DINAS PERTANIAN	Lokal	Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan	
Website Satpol PP	Lokal	SATPOL PP	
Website Kelurahan Subagan	Lokal	Kelurahan Subagan	
Website RSUD Kabupaten Karangasem	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
Pusat Data Karangasem	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
Website Pemkab Karangasem	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
Website Diskominfo	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
Website PPID	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
Website Kecamatan Karangasem	Lokal	Kecamatan Karangasem	
Website Kecamatan	Lokal	Kecamatan Abang	
Website Kecamatan	Lokal	Kecamatan Rendang	
Website Kelurahan	Lokal	Kelurahan Padang Kerta	
WEBSITE KELURAHAN	Lokal	Kelurahan Karangasem	
WEBSITE KECAMATAN	Lokal	Kecamatan Manggis	
WEBSITE	Lokal	Bagian Organisasi	
Website Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Lokal	Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat	
WEBSITE DISDIK	Lokal	Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olah Raga	
WEBSITE DINKES	Lokal	Dinas Kesehatan	

	WEB DISOS	Lokal	Dinas Sosial, Pemberdayaan Permepuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	
	Website DPMD	Lokal	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	
	WEBSITE DPMPTSP	Lokal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
	WEBSITE DLH	Lokal	Dinas Lingkungan Hidup	
	PRODESKEL	Pusat		Kemendagri
	website PASKIBRAKA	Pusat		BPIP
<b>Layanan Jaringan Dokumentasi &amp; Informasi Hukum (JDIH)</b>	JDIH Skretariat DPRD	Lokal	Sekretariat DPRD	
	Website JDIH Kabupaten Karangasem	Lokal	Bagian Hukum	
<b>Layanan Publik Sektoral</b>	SIPENATA	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
	Satu Data Karangasem	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
	E-Surat	Lokal	Dinas Komunikasi dan Informatika	
	SIPAKAR	Lokal	Kelurahan Karangasem	
	Website BPKAD	Lokal	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	
	SIMEKAR	Lokal	Dinas Kesehatan	
	E-Surat	Lokal	Dinas Kesehatan	
	Simpel	Lokal	Kelurahan Subagan	

	Hidok	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	Billing Sistem	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	e-number	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	si-sekarsita	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	Sividos	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	Silain	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	PMKP	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	e-surat	Lokal	Rumah Sakit Umum Daerah	
	Usada Taru Sakti	Lokal	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, Perumahan Dan	
			Kawasan Permukiman	
	Sidaring Satru	Lokal	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman	
	laporan dinas	Lokal	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman	
	SIDIKA	Lokal	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	
	PEKENAN	Lokal	Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan	

	Taman Gumi Banten	Lokal	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pembangunan Daerah	
	E Pustagitalokas	Lokal	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	
	e-reeses	Lokal	Sekretariat DPRD	
	e-risalah	Lokal	Sekretariat DPRD	
	OSS	Pusat		Kementerian Investasi/BKPM
	NSWI (Nasional Single Window For Investment)	Pusat		Kementerian Investasi/BKPM
	SIMBG	Pusat		Kementerian PUPR
	SIPJAKI	Pusat		Kementerian PUPR
	Data Pokok Pendidikan (DAPODIK)	Pusat		Kemendikbud Ristek Dikti
	ELSIMIL	Pusat		BKKBN
	Aplikasi.BKKBN.go.id	Pusat		BKKBN
	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAMK)	Pusat		Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
	Bcard Management	Pusat		Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
	Benroller	Pusat		Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI

Identitas Kependudukan Digital	Pusat		Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
E-DABU KP Desa	Pusat		BPJS Kesehatan
SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) Cloud	Pusat		Kementerian KOMINFO
Inlislite v3	Pusat		PERPUSNAS
MPO (Model Pelaporan Online	Pusat		Ditjen PSP Kementan
Emonev DAK	Pusat		Tanpa Identitas Pemberi
SIERA	Pusat		Tanpa Identitas Pemberi
IDSD	Pusat		Kementerian riset dan teknologi
ISHIKNAS (Sistem Informasi Kesehatan Hewan Indonesia)	Pusat		Kementerian Pertanian
SI UPIN (Sistem Informasi Unit Pengolahan Hasil Peternakan Indonesia)	Pusat		Kementerian Pertanian
SINAK PERTANIAN	Pusat		Kementerian Pertanian
IDENTIK PKH	Pusat		Kementerian Pertanian
BAST ONLINE ( <a href="https://bastb20.psp.pertanian.go.id/">https://bastb20.psp.pertanian.go.id/</a> )	Pusat		Kementerian Pertanian
SI PDPS DAN BANPEM TP ( <a href="https://sitampan.pertani">https://sitampan.pertani</a> )	Pusat		Kementerian Pertanian

	an.go.id/sipdps/admin/login)			
	SI VERVAL ( <a href="https://pupukbersubsidi.pertanian.go.id/verval/">https://pupukbersubsidi.pertanian.go.id/verval/</a> )	Pusat		Kementerian Pertanian
	E ALOKASI ( <a href="https://pupukbersubsidi.pertanian.go.id/">https://pupukbersubsidi.pertanian.go.id/</a> )	Pusat		Kementerian Pertanian

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa Seluruh Layanan SPBE sesuai Perpres 95/2018 di Pemerintah Kabupaten Karangasem sudah terpenuhi, dimana seluruh aplikasi/sistem informasi yang dibuat sudah memenuhi syarat minimal Jenis Layanan SPBE yang disyaratkan pada Perpres 95/2018, dan didominasi oleh Layanan Publik Sektoral, karena mengingat hampir semua OPD minimal memiliki 1 aplikasi kategori **Layanan Publik Sektoral**, dan Pemerintah Kabupaten Karangasem juga berfokus pada keterbukaan informasi publik sehingga **Layanan Data Terbuka**.

Dalam hal mengoptimalkan layanan yang ada di lingkup Pemerintah Kabupaten Karangasem, perlu dilakukan integrasi layanan. Integrasi Layanan SPBE merupakan proses menghubungkan dan menyatukan beberapa Layanan SPBE ke dalam satu kesatuan alur kerja Layanan SPBE. Pemerintah Kabupaten Karangasem menerapkan integrasi Layanan SPBE didasarkan pada Arsitektur SPBE yang telah disusun dan ditetapkan oleh Keputusan Bupati Karangasem. Integrasi Layanan SPBE antar Perangkat Daerah dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem. Saat ini layanan di Kabupaten Karangasem belum ada yang terintegrasi.

### C. STANDAR TEKNIS PERSYARATAN KEBERLANGSUNGAN LAYANAN

Persyaratan keberlangsungan Layanan terdiri atas:

#### 1. Pelayanan Pengguna

Pelayanan Pengguna meliputi:

- a. Pelayanan pengguna untuk bantuan Proses Bisnis Aplikasi SPBE dilakukan oleh Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE;
- b. Pelayanan pengguna untuk bantuan teknis Aplikasi SPBE dilakukan oleh: (1) Menteri; (2) Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE; atau (3) Pihak ketiga pengembang Aplikasi SPBE;
- c. Pelayanan pengguna untuk bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE disediakan dalam bentuk helpdesk;
- d. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE menyediakan pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions*); dan
- e. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE

menyediakan berbagai pilihan saluran sesuai dengan persyaratan pengguna.

## **2. Pelayanan Pengoperasian Aplikasi**

Pelayanan pengoperasian Aplikasi SPBE meliputi:

- a. Pengelolaan risiko untuk meminimalkan dampak risiko Aplikasi SPBE;
- b. Pendayagunaan sumber daya manusia untuk kepentingan operasional Aplikasi SPBE;
- c. Pengendalian perubahan untuk peningkatan dan pemeliharaan Aplikasi SPBE;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan keadaan darurat dari layanan jika system aplikasi mengalami masalah atau gangguan;
- e. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan pemulihan Aplikasi SPBE dari keadaan darurat
- f. Penyalinan (backup) data dan Aplikasi SPBE dilakukan secara berkala
- g. Pelaksanaan audit Aplikasi SPBE secara periodik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Penyelenggaraan manajemen layanan SPBE merupakan tanggung jawab bersama antara Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karangasem.

Unit Pengelola TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem	Unit Penyedia Layanan SPBE Perangkat Daerah
Koordinator Layanan	Penyedia Layanan
Koordinator Pemulihan	Pengelola Layanan
Pengelola Teknis	Pengelola Teknis

Gambar 4.1. Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE

Struktur dari unit pengelola TIK yaitu:

- a. **Koordinator Layanan.** Kordinator layanan bertanggungjawab dalam pengelolaan seluruh layanan yang ada dan berbasis SPBE;
- b. **Koordinator Pemulihan.** Kordinator pemulihan bertanggungjawab dalam pemulihan kondisi dari layanan yang bermasalah atau tidak berfungsi; dan
- c. **Pengelola Teknis.** Pengelola teknis adalah tim yang melaksanakan kegiatan pengelolaan baik di bidang pelayanan atau pemulihan dari manajemen layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit pengelola TIK merupakan bagian dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem.

Struktur dari unit Penyedia Layanan SPBE yaitu:

- a. **Penyedia Layanan.** Penyedia layanan merupakan penanggungjawab yang memiliki tanggungjawab penuh dalam pelaksanaan minimal satu kegiatan yang ada;
- b. **Pengelola Layanan.** Pengelola layanan merupakan orang yang ditunjuk untuk mengelola layanan dari penyedia layanan yang bertanggungjawab penuh dalam melaksanakan kegiatan layanan; dan
- c. **Pengelola Teknis.** Pengelola teknis merupakan pelaksana teknis dari kegiatan layanan dan bertanggungjawab secara langsung kepada pengelola layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit penyedia layanan SPBE merupakan bagian dan bertanggungjawab kepada Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan layanan.



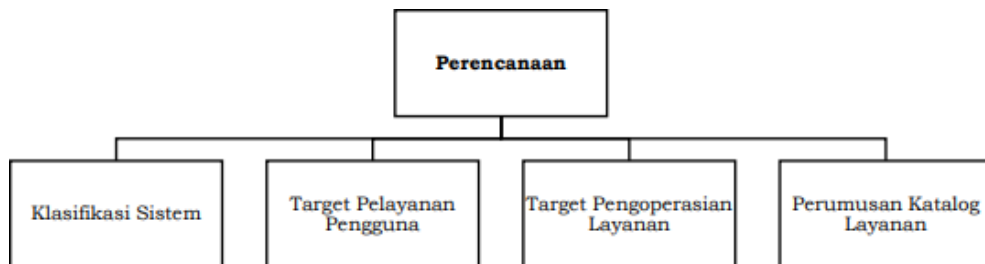
## BAB V

### PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE

#### A. Perencanaan

Perencanaan bertujuan untuk mengidentifikasi ruang lingkup dari penerapan layanan SPBE yang harus dikelola dalam proses manajemen layanan SPBE. Proses perencanaan dilakukan oleh koordinator layanan berkoordinasi dengan penyedia layanan. Adapun berbagai hal yang dilakukan pada proses perencanaan ini adalah:

- a. Klasifikasi sistem;
- b. Target pelayanan pengguna;
- c. Target pengoperasional layanan; dan
- d. Perumusan katalog layanan. Setiap layanan harus memiliki katalog layanan yang sedikitnya memuat informasi berikut:
  - 1) Nama layanan;
  - 2) Deskripsi layanan;
  - 3) Penyedia layanan;
  - 4) Pengelola layanan;
  - 5) Pengelola teknis;
  - 6) Cara akses layanan;
  - 7) Target ketersediaan layanan;



Gambar 5.1. Perencanaan dari Manajemen Layanan SPBE

Beberapa hal yang berhubungan dengan proses perencanaan dari manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk optimalisasi, transparansi, dan akuntabilitas pada perencanaan, penganggaran, dan pengadaan barang dan jasa pemerintah, diperlukan keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi bagi Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Karangasem;
- 2) Penyusunan keterpaduan Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi diterapkan melalui integrasi Layanan SPBE yang mencakup layanan perencanaan, layanan penganggaran, layanan pengadaan, layanan akuntabilitas kinerja, dan layanan pemantauan dan evaluasi; dan

- 4) Integrasi Layanan SPBE dilakukan melalui:
  - a. Bagi pakai data perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi;
  - b. Penyelenggaraan basis data terintegrasi untuk bagi pakai data; dan
  - c. Penyelenggaraan sistem aplikasi perencanaan, penganggaran, pengadaan, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi yang terintegrasi.
- 5) Integrasi Layanan SPBE dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem.

#### **B. Pelayanan Pengguna**

Pelayanan pengguna terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Permintaan Layanan; dan
- c. Penanganan Gangguan.

#### **C. Pengoperasian Layanan**

Pengoperasian layanan terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan; dan
- c. Pemulihan Layanan.

#### **D. Pengelolaan Layanan**

Pengelolaan layanan terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Pengembangan Layanan; dan
- c. Rilis Layanan.

#### **E. Evaluasi**

Adapun kegiatan evaluasi yang dilakukan yaitu:

- a. Kegiatan pelaksanaan evaluasi secara umum; dan
- b. Pembuatan laporan evaluasi secara periodik.

#### **F. Proses Manajemen Layanan Di Kabupaten Karangasem**

Perpres No 95 tahun 2018 tentang SPBE telah menyebutkan daftar layanan SPBE minimal yang harus disediakan oleh pemerintah daerah, terdiri dari dua kelompok layanan, yakni layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

Layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik adalah layanan-layanan berbasis elektronik yang minimal harus disediakan oleh pemerintah kota/kabupaten untuk menunjang operasional internal pemerintah dan antar organisasi pemerintah, baik secara horizontal maupun vertikal, mencakup 10 layanan:

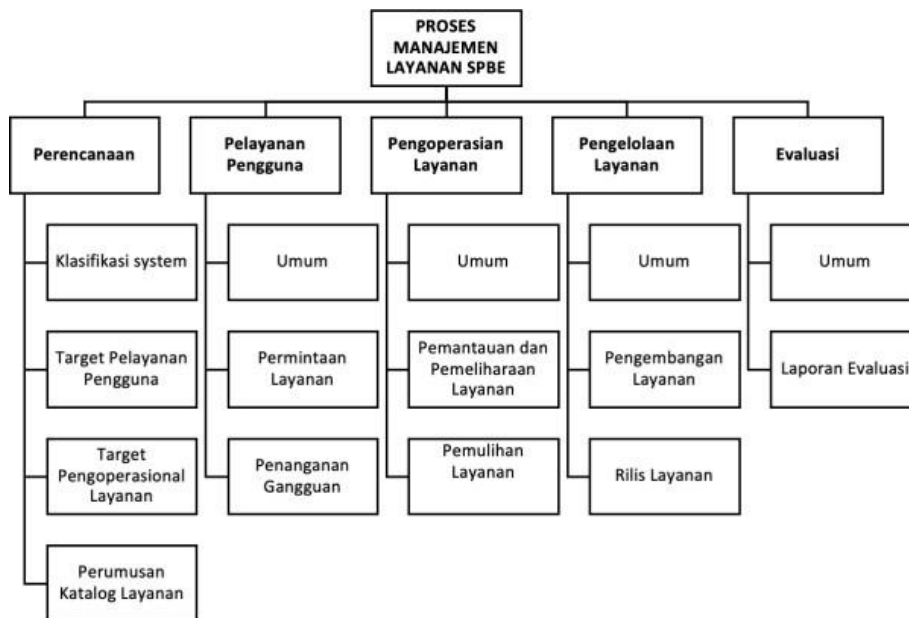
1. Layanan Perencanaan
2. Layanan Penganggaran
3. Layanan Keuangan

4. Layanan Pengadaan Barang & Jasa
5. Layanan Kepegawaian
6. Layanan Kearsipan
7. Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara
8. Layanan Pengawasan Internal terkait Pemerintah
9. Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi
10. Layanan Kinerja Pegawai

Sementara layanan publik berbasis elektronik adalah layanan berbasis elektronik minimal yang harus disediakan pemerintah kota/kabupaten untuk pelayanan kepada masyarakat dan dunia bisnis, mencakup:

1. Layanan Pengaduan Layanan Publik
2. Layanan Data Terbuka
3. Layanan Jaringan Dokumentasi & Informasi Hukum (JDIH)
4. Layanan Publik Sektoral (Pasal 44: sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya)

Pemerintah Kabupaten Karangasem saat ini sudah memenuhi 14 layanan minimal yang ada, melalui Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik, dan yang perlu dilakukan kedepan adalah optimalisasi layanan yang ada serta secara bertahap melakukan integrasi antar layanan dan sistem pendukungnya, sehingga Satu Data dan Layanan Terpadu Kabupaten Karangasem lebih optimal.

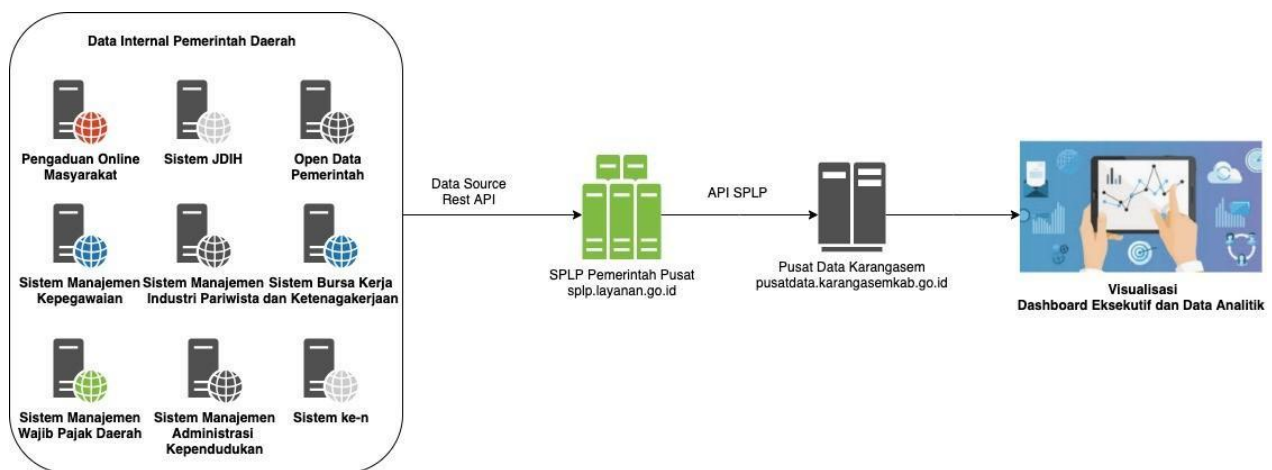


Gambar 5.2. Proses Manajemen Layanan SPBE

## G. Integrasi Aplikasi di Kabupaten Karangasem

Untuk menyimpan data, mengolah dan menganalisis data serta menyebarkan informasi publik, Pemerintah Kabupaten Karangasem telah merancang dan telah mengimplementasikan Pusat Data dari tahun 2014, diawali

dengan melakukan kajian Pusat Data Kabupaten Karangasem dengan tim ahli dari Informatika, FMIPA, Universitas Udayana, dan seterusnya sampai dengan tahun 2021 selalu diperbaharui baik data dan sistemnya. Pusat data ini selain merupakan sebuah aplikasi penyimpanan data, gudang data, analisis serta publikasi data, juga membutuhkan infrastruktur pusat data yang terdiri server dan jaringannya, mengingat pusat data ini sumber datanya dari integrasi sistem-sistem yang ada di OPD dan Instansi Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karangasem termasuk Desa dan Kelurahan. Pusat Data (data center) merupakan hal yang paling penting dalam E-Government, dengan adanya pusat data maka sistem informasi atau aplikasi satu dengan yang lainnya walaupun heterogen dapat saling berkomunikasi dan terintegrasi dalam pemanfaatan data pokok yang sama seperti Data Kependudukan, Data Kesehatan, Data Sosial, dan Data Lainnya. Adapun ilustrasi integrasi Pusat Data Kabupaten Karangasem dapat dilihat pada Gambar 5.3.



Gambar 5.3 Gambaran Umum Pusat Data Kabupaten Karangasem

Dalam proses implementasinya, Pusat Data Kabupaten Karangasem yang baik harus mampu memenuhi tiga kriteria berikut ini:

- a. **Availability** : Pusat Data diciptakan untuk mampu memberikan operasi yang berkelanjutan dan terus-menerus bagi suatu perusahaan baik dalam keadaan normal maupun dalam keadaan terjadinya suatu kerusakan yang berarti atau tidak. Data Center harus dibuat sebisa mungkin mendekati zero-failure untuk seluruh komponennya.
- b. **Scalability dan flexibility** : Pusat Data harus mampu beradaptasi dengan pertumbuhan kebutuhan yang cepat atau ketika adanya servis baru yang harus disediakan oleh data center tanpa melakukan perubahan yang cukup berarti bagi data center secara keseluruhan.
- c. **Security** : Pusat Data menyimpan berbagai aset perusahaan yang berharga, oleh karenanya sistem keamanan dibuat seketat mungkin baik pengamanan secara fisik maupun pengamanan non-fisik.

Pusat Data di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karangasem memiliki mekanisme, seperti :

1. **Web Service** dengan arsitektur SOA (Service Oriented Architecture), untuk pertukaran data dari server aplikasi satu dengan aplikasi yang lain masing-masing

### OPD dan Pusat Data

2. Sistem Informasi Eksekutif, merupakan implementasi dari Data Warehouse dan Bisnis Intelejen, untuk menyajikan pelaporan multi sectoral yang saling terhubung antara data satu dengan data yang lain disajikan dalam bentuk informasi tabel, grafik, bagan, secara periodik mendekati real time tergantung transfer data dari masing-masing aplikasi OPD. Setiap aplikasi yang dibangun di OPD harus mengikuti standar pembuatan sistem yang dikeluarkan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Karangasem nantinya.
3. Informasi yang dihasilkan dari aplikasi pusat data dibuat berguna bagi masyarakat dan kalangan bisnis serta Pemerintah Kabupaten Karangasem sendiri, tergantung sejauh mana informasi itu akan dibagikan kepada masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintah.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Dokumen manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem merupakan dokumen perencanaan Pemerintah Kabupaten Karangasem yang akan dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Dokumen ini merupakan Serangkaian proses untuk mencapai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang berkualitas. Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dan yang memiliki nilai manfaat.

Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pengendalian pelayanan yang terjadi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Selain itu juga memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.

Dokumen penerapan manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Kabupaten Karangasem merupakan pedoman dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Dengan disusunnya dokumen ini, diharapkan dapat menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pengendalian layanan yang terjadi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas kebijakan perencanaan pembangunan yang disusun oleh Pemerintah Kabupaten Karangasem.