

## Evaluasi SPBE pada Dinas Kesehatan Salah Satu Kabupaten di Bali

Putu Dipa Pradnya Pratiwi<sup>a1</sup>, Gusti Agung Ayu Putri<sup>a2</sup>, Gusti Made Arya Sasmita<sup>a3</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Bali  
e-mail: [1dipapradnya@gmail.com](mailto:dipapradnya@gmail.com), [2agung.ayuputri@unud.ac.id](mailto:agung.ayuputri@unud.ac.id), [3arysasmita@unud.ac.id](mailto:arysasmita@unud.ac.id)

### Abstrak

Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah menjadi bagian penting didalam sistem pemerintahan Indonesia, yang kemudian lebih dikenal dengan nama SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Pemerintah Indonesia mengeluarkan Pedoman evaluasi SPBE untuk mengukur tingkat kematangan implementasi e-government. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi mandiri tingkat kematangan implementasi e-government pada Dinas Kesehatan salah satu Kota di Bali. Evaluasi dilakukan dengan cara menggabungkan pedoman evaluasi SPBE dan pemetaan proses bisnis di Dinas untuk mengukur tingkat kematangan implementasi SPBE pada Dinas Kesehatan tersebut. Hasil yang diperoleh adalah Dinas Kesehatan memiliki nilai indeks SPBE sebesar 2,5, dengan indeks domain kebijakan internal SPBE 2,3, indeks domain tata kelola SPBE 2,0, dan indeks domain layanan SPBE 3,1. Berdasarkan hasil tersebut kemudian disusun saran perbaikan yang bisa diterapkan, sehingga dapat mencapai level yang diharapkan dan sesuai dengan perencanaan SPBE Pemerintah Pusat.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, SPBE, Tata Kelola, Tingkat Kematangan

### Abstract

Information Technology (IT), nowadays has become an integral part in the Indonesian government, namely SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). SPBE evaluation guidelines is created by government to measure maturity level of e-government implementation. This research purpose is conducts self-evaluation maturity level of e-government implementation in the one of public health office in the Bali province. SPBE evaluation guidelines is aggregated with business process mapping to measures that level of maturity. As a results of the research at these public Health Office indicates that maturity index SPBE at 2.5, with domain index of the SPBE internal policy at 2.3, domain index of the SPBE governance at 2.0, and domain index of the SPBE service at 3.1. Therefore, some recommendations are proposed for improvements of e-government implementation, in order to achieve the next maturity level of SPBE which has been determined by the central government.

**Keywords:** Information Technology, SPBE, Governance, Maturity Level

### 1. Introduction

Teknologi informasi saat ini telah diterapkan pada berbagai bidang termasuk di bidang pemerintahan yang sering disebut dengan *e-Government*. Pengertian *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan dalam hubungan dengan masyarakat menuju *Good Governance* [1]. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja. Di Indonesia penerapan *e-government* ditandai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* di Indonesia [2],[3]. Pelayanan publik yang lebih baik dari lembaga pemerintahan adalah salah satu tujuan dari implementasi *e-government*, pemerintah membutuhkan komitmen yang kuat untuk merintis serta memulai hal baru dalam perkembangan birokrasi [4].

---

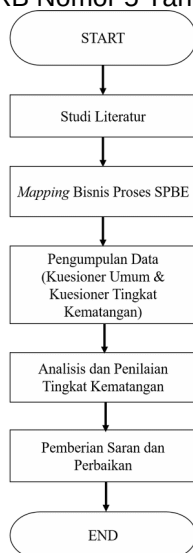
Pemerintah Indonesia juga menerbitkan pedoman evaluasi SPBE melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang nantinya digunakan sebagai dasar kebijakan dalam melakukan evaluasi SPBE. Pemerintah Indonesia selanjutnya menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE sebagai dasar pelaksanaan evaluasi [5]. Konsep dasar SPBE adalah memanfaatkan TI salah menyediakan informasi dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan layanan, mengurangi biaya administrasi dan mendukung penciptaan kebijakan publik yang lebih demokratis agar lebih diterima masyarakat [6]. Evaluasi SPBE dilaksanakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses dan tingkat kapabilitas fungsi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam birokrasi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kesehatan memiliki fungsi dalam bidang kesehatan di pemerintah daerah [7]. Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kesehatan. Pedoman yang digunakan dalam melakukan evaluasi Instansi Pusat dan Instansi Daerah adalah SPBE, mengingat pentingnya sistem pemerintahan yang baik agar dapat melayani masyarakat dengan efektif. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu adanya evaluasi SPBE untuk mengetahui tingkat kematangan serta memberikan saran perbaikan.

Metode *mapping* diterapkan pada penelitian ini dengan tujuan melakukan pemetaan proses bisnis Dinas Kesehatan dengan 35 indikator SPBE [8]. Berdasarkan survey awal, diperoleh bahwa tidak semua indikator yang ada pada Buku pedoman evaluasi SPBE dijalankan oleh Dinas Kesehatan tersebut. Indikator SPBE yang belum dijalankan oleh Dinas Kesehatan akan bernilai 0 pada saat penilaian tingkat kematangan. Oleh karena itu *mapping* proses bisnis digunakan dalam penelitian ini, dengan tujuan penentuan penyebaran kuesioner tingkat kematangan dapat berfokus pada hasil *mapping*.

## 2. Research Method

Metode penelitian adalah tahapan untuk memastikan penelitian dilakukan dengan teratur dan sistematis. Langkah-langkah penelitian dilakukan dengan mengacu pada pedoman evaluasi SPBE peraturan menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018.



Gambar 1. Metode Penelitian

### 2.1. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendalami metode evaluasi SPBE dengan cara mempelajari pustaka yang terkait dengan SPBE. Literatur didapat dari buku dan jurnal ilmiah yang terkait.

### 2.2. Mapping Proses Bisnis SPBE

---

Pedoman evaluasi SPBE terdiri dari 35 indikator yang merupakan informasi spesifik dari pelaksanaan SPBE. Berdasarkan survey awal penelitian, tidak semua indikator SPBE dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali. Mapping diperlukan untuk memetakan ke- 35 indikator tingkat kematangan SPBE dengan pelaksanaan SPBE yang ada pada Dinas Kesehatan tersebut. Hasil *mapping* ini digunakan sebagai dasar penyebaran kuesioner tingkat kematangan. Kuesioner tingkat kematangan akan diberikan kepada salah satu pegawai Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali untuk pelaksanaan evaluasi tingkat kematangan *e-government*.

### 2.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner umum dan kuesioner tingkat kematangan yang telah ditentukan dalam buku Pedoman Evaluasi SPBE. Penyebaran kuesioner dapat dibagi menjadi dua bagian. Kuesioner pertama adalah kuesioner umum yang digunakan untuk mengetahui kondisi umum penerapan SPBE di tingkat Kabupaten [9]. Kuesioner umum dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner Umum

Pertanyaan Umum
Buatlah daftar aplikasi yang dipergunakan untuk melaksanakan manajemen internal birokrasi dan pelayanan publik di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah masing-masing.

Kuesioner kedua adalah kuesioner tingkat kematangan SPBE pada Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali yang berisi pertanyaan sesuai pada buku Pedoman SPBE yang sesuai hasil *mapping*. Pertanyaan kuesioner tingkat kematangan berisi pertanyaan lebih rinci dibandingkan dengan kuesioner umum, karena menentukan tingkat kematangan SPBE. Rancangan kuesioner tingkat kematangan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kuesioner Tingkat Kematangan

Indikator	Kuesioner
Indikator 7 Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki kebijakan internal terkait penggunaan aplikasi umum berbagi pakai?
Indikator 9 Kebijakan Layanan Manajemen Kepegawaian	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki kebijakan internal terkait sistem manajemen kepegawaian?
Indikator 10 Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki kebijakan internal terkait sistem manajemen perencanaan dan penganggaran?
Indikator 11 Kebijakan Layanan Manajemen Keuangan	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki kebijakan internal terkait sistem manajemen keuangan?
Indikator 13 Kebijakan Layanan Pengadaan	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki kebijakan internal terkait sistem pengadaan secara elektronik?
Indikator 17 Kebijakan Internal Layanan Publik Instansi Pemerintah	Apakah instansi Saudara memiliki kebijakan internal terkait sistem pelayanan publik yang mendukung tugas pokok Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara?
Indikator 24 Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara menggunakan aplikasi umum berbagi pakai?
Indikator 26 Layanan Manajemen Kepegawaian	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem manajemen kepegawaian?
Indikator 27 Layanan Manajemen Perencanaan	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem manajemen

Indikator	Kuesioner
Indikator 28 Layanan Manajemen Penganggaran	perencanaan? Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem penganggaran?
Indikator 29 Layanan Manajemen Keuangan	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem manajemen keuangan terintegrasi?
Indikator 31 Layanan Pengadaan	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem pengadaan secara elektronik?
Indikator 32 Layanan Pengaduan Publik	Apakah Instansi Pusat/Pemerintah Daerah Saudara memiliki sistem layanan pengaduan publik?

#### 2.4. Analisis dan Penilaian Tingkat Kematangan

Analisis dan penilaian tingkat kematangan adalah proses olah data hasil penyebaran kuesioner tingkat kematangan untuk menentukan tingkat kematangan SPBE yang telah dijalankan.

#### 2.5. Pemberian Saran dan Perbaikan

Pemberian saran dan perbaikan adalah tahapan terakhir yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan SPBE pada Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali.

### 3. Literature Study

Literatur studi adalah bahan yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Penjelasan literatur studi dalam penelitian evaluasi SPBE adalah sebagai berikut.

#### 3.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE [10].

#### 3.2. Evaluasi SPBE

Evaluasi SPBE merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan suatu nilai Indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (maturity level) dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Agar penilaian ini dilaksanakan secara efektif dan obyektif, maka perlu disusun pedoman evaluasi yang dapat dipahami oleh semua pemangku kepentingan evaluasi SPBE [9].

Struktur penilaian SPBE dibagi menjadi tiga bagian yaitu, domain, aspek dan indikator. Domain merupakan area pelaksanaan SPBE yang dinilai, aspek merupakan area spesifik pelaksanaan SPBE yang dinilai, indikator merupakan informasi spesifik dari aspek pelaksanaan SPBE yang dinilai. Struktur penilaian SPBE terdiri dari tiga (3) domain, tujuh (7) aspek, dan 35 indikator.



Gambar 2. Struktur Penilaian SPBE

### 4. Result and Discussion

Hasil dan pembahasan berisi tentang uraian hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Tahapan ini berisi hasil dari kuesioner umum, hasil kuesioner tingkat kematangan serta saran dan perbaikan.

#### 4.1. Hasil Kuesioner Umum

Kuesioner umum diisi oleh bidang *e-government* Dinas Komunikasi dan Informatika di daerah terkait. Hasil jawaban yang didapat dari kuesioner umum digunakan untuk mengetahui kondisi pelaksanaan SPBE dan aplikasi yang digunakan di tingkat daerah yang berkaitan dengan Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali. Daftar aplikasi yang dimiliki oleh Daerah terkait adalah sebagai berikut.

Tabel 3. *Daftar Aplikasi*

Aplikasi Fungsional	Nama Aplikasi
Sistem Informasi Keuangan	SIMDA Keuangan
Sistem Informasi Pengadaan	Ipse.gianyarkab.go.id
Sistem Informasi Pembangunan	SIMDA Perencanaan
Sistem Informasi Kepegawaian	SIMPEG

#### 4.2. Mapping Proses Bisnis SPBE

*Mapping* proses bisnis yang ada pada Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali dilakukan untuk mengetahui standar indikator SPBE yang akan digunakan dalam menentukan tingkat kematangan. *Mapping* proses bisnis dengan SPBE adalah sebagai berikut.

Tabel 4. *Mapping* Proses Bisnis dengan SPBE

Indikator SPBE	Dinas Kesehatan
<b>Domain 1 Kebijakan Internal SPBE</b>	
<b>Aspek 1 Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE</b>	
Indikator 1 Kebijakan Internal Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	x
Indikator 2 Kebijakan Internal Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	x
Indikator 3 Kebijakan Internal Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	x
Indikator 4 Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK	x
Indikator 5 Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data	x
Indikator 6 Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi	x
Indikator 7 Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagai Pakai	y
<b>Aspek 2 Kebijakan Internal Layanan SPBE</b>	
Indikator 8 Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas	x
Indikator 9 Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian	y
Indikator 10 Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	y
Indikator 11 Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan	y
Indikator 12 Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja	x
Indikator 13 Kebijakan Internal Layanan Pengadaan	y
Indikator 14 Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik	x
Indikator 15 Kebijakan Internal Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	x
Indikator 16 Kebijakan Internal Layanan Whistle Blowing System	x
Indikator 17 Kebijakan Internal Layanan Publik Instansi Pemerintah	y
<b>Domain 2 Tata Kelola SPBE</b>	
<b>Aspek 3 Kelembagaan</b>	
Indikator 18 Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	x
Indikator 19 Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	x
<b>Aspek 4 Strategi dan Perencanaan</b>	
	x

Indikator 20 Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	x
Indikator 21 Anggaran dan Belanja TIK	x
<b>Aspek 5 Teknologi Informasi dan Komunikasi</b>	
Indikator 22 Pengoperasian Pusat Data	x
Indikator 23 Integrasi Sistem Aplikasi	x
Indikator 24 Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	y
<b>Domain 3 Layanan SPBE</b>	
<b>Aspek 6 Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik</b>	
Indikator 25 Layanan Naskah Dinas	x
Indikator 26 Layanan Manajemen Kepegawaian	y
Indikator 27 Layanan Manajemen Perencanaan	y
Indikator 28 Layanan Manajemen Penganggaran	y
Indikator 29 Layanan Manajemen Keuangan	y
Indikator 30 Layanan Manajemen Kinerja	x
Indikator 31 Layanan Pengadaan	y
<b>Aspek 7 Layanan Publik Berbasis Elektronik</b>	
Indikator 32 Layanan Pengaduan Publik	y
Indikator 33 Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	x
Indikator 34 Layanan Whistle Blowing System	x
Indikator 35 Layanan Publik Instansi Pemerintah	x

Tabel 4 menunjukkan proses *mapping* bisnis proses dengan SPBE. Tanda (x) menunjukkan indikator yang tidak terkait dengan proses bisnis Dinas Kesehatan, tanda (y) menunjukkan indikator yang terkait dengan proses bisnis Dinas Kesehatan. Hasil *mapping* dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Mapping SPBE

Domain 1	Kebijakan Internal SPBE
Indikator 7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai
Indikator 9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian
Indikator 10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran
Indikator 11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan
Indikator 13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan
Indikator 14	Kebijakan Internal Pengaduan Publik Instansi Pemerintah
Domain 2	Tata Kelola SPBE
Indikator 24	Penggunaan aplikasi umum berbagi pakai
Domain 3	Layanan SPBE
Indikator 26	Layanan Manajemen Kepegawaian
Indikator 27	Layanan Manajemen Perencanaan
Indikator 28	Layanan Manajemen Penganggaran
Indikator 29	Layanan Manajemen Keuangan
Indikator 31	Layanan Pengadaan
Indikator 32	Layanan Pengaduan Publik

Tabel 5 menunjukkan hasil *mapping* indikator SPBE yang terkait dengan proses bisnis Dinas Kesehatan. Hasil *mapping* memperoleh 13 indikator, yaitu enam (6) indikator Domain 1, satu (1) indikator Domain 2, dan enam (6) indikator Domain 3.

#### 4.3. Penentuan Tingkat Kematangan

Penentuan tingkat kematangan digunakan untuk mengetahui tingkat kematangan SPBE pada Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali. Berdasarkan hasil *mapping* proses bisnis, tingkat kematangan SPBE diperoleh dengan menghitung nilai indeks indikator, aspek dan

domain. Domain 1 adalah domain yang membahas tentang Kebijakan Internal SPBE. Nilai indeks domain 1 adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Kuesioner Domain Kebijakan Internal SPBE

<b>Domain 1</b>	<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>
Indikator 7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	2
Indikator 9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian	2
Indikator 10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	2
Indikator 11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan	3
Indikator 13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan	3
Indikator 14	Kebijakan Internal Pengaduan Publik Instansi Pemerintah	2
<b>Indeks Domain Kebijakan Internal SPBE</b>		<b>2,3</b>

Tabel 6 menunjukkan hasil kuesioner domain Kebijakan Internal SPBE. Nilai indeks yang diperoleh adalah 2,3 dengan predikat "Cukup". Domain 2 adalah domain yang membahas mengenai Tata Kelola SPBE. Nilai indeks domain 2 adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Kuesioner Domain Tata Kelola SPBE

<b>Domain 2</b>	<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>
Indikator 24	Penggunaan aplikasi umum berbagi pakai	2
<b>Indeks Domain Tata Kelola SPBE</b>		<b>2,00</b>

Tabel 7 menunjukkan hasil kuesioner domain Tata Kelola SPBE. Nilai indeks yang diperoleh adalah 2,00 dengan predikat "Cukup". Domain 3 adalah domain yang membahas tentang layanan SPBE. Nilai indeks domain 3 adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Kuesioner Domain Layanan SPBE

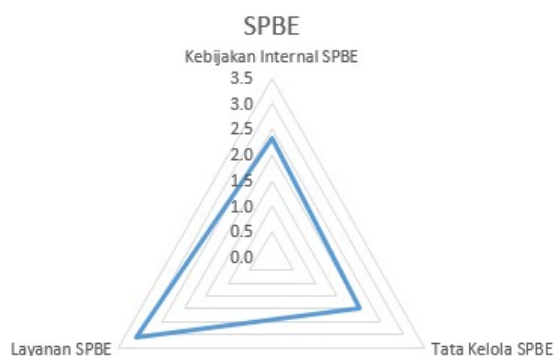
<b>Domain 3</b>	<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>
Indikator 26	Layanan Manajemen Kepegawaian	2
Indikator 27	Layanan Manajemen Perencanaan	3
Indikator 28	Layanan Manajemen Penganggaran	4
Indikator 29	Layanan Manajemen Keuangan	4
Indikator 31	Layanan Pengadaan	3
Indikator 32	Layanan Pengaduan Publik	3
<b>Indeks Domain Layanan SPBE</b>		<b>3,1</b>

Tabel 8 menunjukkan hasil kuesioner domain layanan SPBE. Nilai indeks yang diperoleh adalah 3,1 dengan predikat "Baik". Nilai indeks SPBE diperoleh dengan cara menghitung rata-rata nilai indeks dari domain kebijakan SPBE, domain tata kelola SPBE, dan domain layanan SPBE. Nilai indeks SPBE Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Nilai Indeks SPBE

<b>Indikator</b>	<b>Indeks</b>
Kebijakan Internal SPBE	2,3
Tata Kelola SPBE	2,0
Layanan SPBE	3,1
<b>Indeks SPBE</b>	<b>2,5</b>

Tabel 9 menunjukkan hasil nilai indeks SPBE pada Dinas Kesehatan. Nilai yang diperoleh adalah 2,5 dengan predikat "Cukup". Penjelasan tingkat kematangan SPBE dalam bentuk grafik dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Grafik SPBE Dinas Kesehatan Salah Satu Kabupaten di Bali

Gambar 3 menunjukkan grafik SPBE pada Dinas Kesehatan salah satu Kabupaten di Bali. Grafik memberikan gambaran tingkat kematangan pelaksanaan SPBE pada Dinas Kesehatan tersebut.

#### 4.4 Rekomendasi Saran dan Perbaikan

Rekomendasi saran dan perbaikan diberikan untuk memperbaiki hasil indeks SPBE yang kurang agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai Instansi. Rekomendasi saran dan perbaikan terdiri dari peningkatan indikator dan perbaikan berdasarkan penilaian tingkat kematangan.

##### 4.4.1 Peningkatan Indikator SPBE

Pemberian saran dan perbaikan dimulai dari peningkatan indikator SPBE. Masing-masing indikator sebaiknya ditingkatkan satu level dari level saat ini. Saran peningkatan domain kebijakan internal SPBE dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Peningkatan Domain Kebijakan Internal SPBE

Domain 1	Indikator	Current	Expected
Indikator 7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	2	3
Indikator 9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian	2	3
Indikator 10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	2	3
Indikator 11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan	3	4
Indikator 13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan	3	4
Indikator 14	Kebijakan Internal Pengaduan Publik Instansi Pemerintah	2	3
<b>Indeks Domain Kebijakan Internal SPBE</b>		<b>2,3</b>	<b>3,3</b>

Tabel 10 menunjukkan saran peningkatan nilai indeks domain kebijakan internal SPBE. Kondisi saat ini pada domain kebijakan internal SPBE memiliki indeks 2,3. Indikator 7,9,10, dan 14 berada pada level dua (terkelola) yang dimana pelaksanaan implementasi kebijakan SPBE masih berada pada tingkat dasar. Proses untuk meningkatkan ke level yang diharapkan yaitu level 3, maka penerapan kebijakan SPBE harus terstandarisasi. Indikator 11 dan 13 berada pada level tiga (terstandarisasi) yang dimana kebijakan SPBE telah mengatur seluruh kebutuhan aplikasi berbagi pakai. Proses untuk meningkatkan ke level yang diharapkan yaitu level 4, maka penerapan kebijakan SPBE harus mendukung integrasi aplikasi berbagi pakai. Saran peningkatan domain tata kelola SPBE adalah sebagai berikut.



Tabel 11 Peningkatan Domain Tata Kelola SPBE

Domain 2	Tata Kelola SPBE	Current	Expected
Indikator 24	Penggunaan aplikasi umum berbagi pakai	2	3
<b>Indeks Domain Tata Kelola SPBE</b>		<b>2,00</b>	<b>3,00</b>

Tabel 11 menunjukkan peningkatan nilai indeks domain tata kelola SPBE. Kondisi saat ini pada domain kebijakan internal SPBE memiliki indeks 2,00. Indikator 24 berada pada level dua (terkelola) dimana pelaksanaan tata kelola SPBE masih berada pada tingkat dasar. Proses untuk meningkatkan ke level yang diharapkan yaitu level 3, maka penerapan tata kelola SPBE harus terstandarisasi dan harus dilakukan secara keseluruhan sesuai rencana. Saran peningkatan domain layanan SPBE adalah sebagai berikut.

Tabel 12 Peningkatan Domain Layanan SPBE

Domain 3	Layanan SPBE	Current	Expected
Indikator 26	Layanan Manajemen Kepegawaian	2	3
Indikator 27	Layanan Manajemen Perencanaan	3	4
Indikator 28	Layanan Manajemen Penganggaran	4	5
Indikator 29	Layanan Manajemen Keuangan	4	5
Indikator 31	Layanan Pengadaan	3	4
Indikator 32	Layanan Pengaduan Publik	3	4
<b>Indeks Domain Layanan SPBE</b>		<b>3,1</b>	<b>4,2</b>

Tabel 12 menunjukkan peningkatan nilai indeks domain layanan SPBE. Kondisi saat ini pada domain kebijakan internal SPBE memiliki indeks 3,1. Indikator 26 berada pada level dua (interaksi) yang dimana proses untuk meningkatkan ke level yang diharapkan yaitu level tiga maka penerapan aplikasi harus memiliki pertukaran informasi dan layanan. Indikator 27, 31, 32 yang dimana aplikasi berada pada level tiga (transaksi), proses untuk meningkatkan ke level yang diharapkan yaitu level empat, maka penerapan aplikasi harus menyediakan layanan kolaborasi dengan aplikasi layanan SPBE lainnya. Indikator 28 dan 29 berada pada level 4 (kolaborasi) dimana untuk meningkatkan ke level harapan yaitu level lima, maka aplikasi harus menyediakan layanan optimalisasi dengan menyesuaikan perubahan lingkungan dan teknologi sesuai kebutuhan instansi.

Tabel 13 Hasil Indeks SPBE

Indikator	Current	Expected
Kebijakan Internal SPBE	2,3	3,3
Tata Kelola SPBE	2,00	3,00
Layanan SPBE	3,1	4,2
<b>Indeks SPBE</b>	<b>2,5</b>	<b>3,5</b>

Tabel 13 merupakan hasil nilai indeks SPBE. Kondisi saat ini indeks SPBE berada pada nilai 2,5 dengan predikat “Cukup”, Dinas Kesehatan disarankan untuk melakukan peningkatan level pada masing-masing indikator sehingga diperoleh nilai indeks yang ingin dicapai yaitu 3,5 dengan predikat “Sangat Baik”, sehingga diusulkan saran dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan level saat ini sesuai dengan level yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

#### 4.4.2 Membentuk Tim Pengarah SPBE

Tim pengarah SPBE internal adalah tim yang bertugas mengawasi, mengarahkan, dan mengevaluasi SPBE yang berjalan pada suatu instansi. Dinas Kesehatan salah satu kota di Bali saat ini belum memiliki tim pengarah dalam pelaksanaan SPBE sehingga saran perbaikan yang diusulkan adalah Dinas Kesehatan membentuk tim pengarah SPBE yang bertugas memastikan implementasi SPBE pada Dinas Kesehatan berjalan dengan baik. Pembentukan tim pengarah SPBE yang dimaksud adalah beranggotakan Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang yang terdapat di lingkungan Instansi tersebut.

#### 4.4.3 Meningkatkan Sistem Pengaduan Online

Sistem pengaduan *online* digunakan untuk melaporkan keluhan masyarakat. Sistem pengaduan *online* belum berjalan dengan optimal karena masih menerapkan sistem pengaduan

online yang berasal dari Pemerintah Republik Indonesia (LAPOR!) yang ditanggungjawab oleh Dinas Kominfo. Pelapor yang mengadukan keluhannya melapor ke website LAPOR! Pemerintahan Kabupaten terkait. Selanjutnya admin pada Dinas Kominfo menyebarkan pengaduan pada Dinas yang mendapat keluhan melalui aplikasi *instant messenger* (Whatsapp), sehingga berdampak pada lambatnya proses untuk merespon pengaduan. Saran yang diusulkan adalah menyediakan kontak Whatsapp petugas Dinas pada website Dinas Kesehatan agar proses pengaduan lebih cepat dan terjadi interaksi antara masyarakat dengan Dinas Kesehatan secara *real-time*.

#### 4.4.4 Pemeliharaan Perangkat Keras dan Lunak

Pemeliharaan sistem perangkat keras dan lunak pada Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali belum berjalan optimal, seperti komputer masih dengan versi lama, jaringan yang terkadang mengalami gangguan, serta tidak ada pengalokasian *password*. Usulan perbaikan yang disarankan adalah melakukan alokasi *password* yang diperbaharui secara berkala pada setiap komputer. *Password* komputer ditanggungjawab oleh pegawai pada masing-masing bidang. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan data dan informasi yang terdapat pada komputer setiap bidang. Saran selanjutnya yaitu menambah kapasitas *router* yang terdapat pada Dinas tersebut sehingga penggunaan internet merata kepada setiap pegawai untuk mendukung penyelesaian tugas. Saran selanjutnya adalah melakukan *update software* dan *antivirus* secara berkala bertujuan agar komputer tidak lelet saat menjalankan aplikasi penunjang yang mendukung kinerja pegawai.

## 5. Conclusion

Dinas Kesehatan salah satu kabupaten di Bali telah melaksanakan SPBE. Nilai indeks hasil evaluasi SPBE pada Dinas Kesehatan adalah 2,5. Adapun rekomendasi saran berupa peningkatan indikator SPBE, membentuk Tim Pengarah SPBE, meningkatkan sistem pengaduan online, dan pemeliharaan perangkat keras dan lunak.

## References

- [1] W. Sastika, Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung), IKRAITH-HUMANIORA. 2017;2(2): 69-74.
  - [2] A. Habibullah. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember. 23 (3): 186-195.
  - [3] N. P. Yunita, R. D. Aprianto, 2018. Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan EGovernment di Indonesia: Analisis Website. Di: Magister Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia 23-24 Maret 2019. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi.
  - [4] Joko Tri N, E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media. 2018; 2(1): 32-42.
  - [5] Pemerintah Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Nomor 95 Tahun 2018. Jakarta. 2018
  - [6] Adelina I, Assaf A, Saiful D, Keamanan untuk Penerapan Layanan Publik pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis, Indonesian Journal on Information System. 2020; 5(2): 135-143.
  - [7] R. P. Aji, Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas Mengacu pada Kerangka Kerja Cobit 5. Jurnal Pro Bisnis, 2019;12(2): 13-24.
  - [8] I. M. Sukarsa, I. B. A. Paramartha, A. Agung, K. Agung, K. S. Wibawa.. Evaluation of EGovernment Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE Framework. RESTI Journal (System Engineering and Infomatipn Technology), 2020; 4(2): 243-253.
  - [9] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Nomor 5 Tahun 2018. Jakarta. 2018.
  - [10] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Buku Pedoman Evaluasi SPBE 2018. 2018.
-