

ABSTRACT

The Electronic Based Government System (SPBE) is the government's effort to take advantage of the development of information and communication technology to support a clean, accountable and transparent government service system serving the community. With this urgency, the government issued PANRB Ministerial Regulation Number 59 of 2020 concerning guidelines for evaluating the SPBE maturity level to correct deficiencies in the previous PANRB Ministerial Regulation No. 5 of 2018 because there were several mandates from Presidential Decree no. 95 of 2018, which had not been accommodated in it. One of the domains that received a change is the SPBE Service Domain. In the SPBE Service Domain, there is an update to the assessment questionnaire and the addition of indicators from 11 service indicators to 16 maturity-level service indicators.

The purpose of this study is to determine the maturity level of SPBE Services based on the SPBE Service Domain by using the SPBE 2020 framework through the value of Electronic-Based Government Administration Service Aspects and the value of Electronic-Based Public Service Aspects in Maluku Tengah Regency as well as providing suggestions and recommendations for improvements so that quality improvement SPBE services are more measurable. This assessment was carried out based on the PANRB Ministerial Regulation Number 59 of 2020. Based on filling in the questionnaire, interview results, and collecting supporting evidence, the value of the Electronic-Based Government Administration Service Aspect and the Electronic-Based Public Service Aspect value can be calculated, which can then be calculated as the index value of Domain SPBE Service to determine the maturity level of the SPBE Service implementation in Maluku Tengah Regency.

The results of this study indicate that the value of the SPBE Service Domain is 2.36. The results of this value are used as an assessment of the maturity level of the SPBE Service in the Maluku Tengah Regency Government. From the index value's acquisition, the SPBE Service's maturity level at the Maluku Tengah Regency Government is in the "Enough" category. There are still many indicators in the SPBE Service Domain whose indicator values can be increased.

Keywords - Electronic-Based Government System (SPBE), SPBE services, Evaluation, Maturity Level, Maluku Tengah regency government,

INTISARI

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung sistem pelayanan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan transparan di dalam melayani masyarakat. Dengan urgensi ini, pemerintahan mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang pedoman penilaian tingkat kematangan SPBE untuk memperbaiki kekurangan pada Peraturan Menteri PANRB No 5 Tahun 2018 sebelumnya karena ada beberapa amanat Perpres no 95 tahun 2018 yang belum terakomodir di dalamnya. Salah satu domain yang mendapat perubahan yaitu Domain Layanan SPBE. Pada Domain Layanan SPBE terdapat pembaharuan pada kuesioner penilaiannya dan penambahan indikator yang semula 11 indikator layanan menjadi 16 indikator layanan tingkat kematangan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kematangan Layanan SPBE berdasarkan pada Domain Layanan SPBE dengan menggunakan kerangka kerja SPBE 2020 melalui nilai Aspek Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan nilai Aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik di Kabupaten Maluku Tengah serta memberikan saran dan rekomendasi perbaikan sehingga perbaikan kualitas Layanan SPBE lebih terukur. Penilaian ini dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020. Berdasarkan pengisian kuesioner, hasil wawancara dan pengumpulan bukti pendukung, maka bisa dihitung nilai Aspek Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan nilai Aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik yang kemudian dapat dihitung nilai indeks dari Domain Layanan SPBE untuk menentukan tingkat kematangan penerapan Layanan SPBE pada Kabupaten Maluku Tengah.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai Domain Layanan SPBE sebesar 2,36. Hasil nilai ini dijadikan sebagai penilaian tingkat kematangan Layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Dari perolehan nilai indeks tersebut, tingkat kematangan Layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah masuk dalam kategori “Cukup”. Masih banyak indikator pada Domain Layanan SPBE yang dapat di tingkatkan nilai indikatornya.

Kata kunci – SPBE, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Layanan SPBE, Evaluasi, Tingkat kematangan. Kabupaten Maluku Tengah